


**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
**Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова**

Кафедра финансов и кредита

УТВЕРЖДАЮ  
Декан экономического факультета

  
\_\_\_\_\_  
(подпись) Д.Ю. Брюханов

«12» мая 2021 г.

**Рабочая программа дисциплины**  
**«Защита прав потребителей финансовых услуг»**

Направление подготовки  
38.03.01 Экономика

Направленность (профиль)  
«Финансы и кредит»

Форма обучения  
очная, очно-заочная

Программа одобрена  
на заседании кафедры  
от «12» мая 2021 г., протокол № 11

Программа одобрена НМК  
экономического факультета  
протокол № 6 от «12» мая 2021 г.

Ярославль

## 1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Защита прав потребителей финансовых услуг» является популяризация финансовых знаний и возможности ориентироваться в сложных финансовых ситуациях при потреблении услуг.

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Защита прав потребителей финансовых услуг» относится к дисциплинам по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Курс базируется на знаниях, полученных обучающимися при прохождении дисциплин естественнонаучного блока, таких как «Экономическая теория», и «Государственное регулирование экономики». Знания и навыки, полученные студентами при изучении дисциплины «Защита прав потребителей финансовых услуг» используются в дальнейшем при изучении различных дисциплин, таких как «Управление личными инвестициями», «Розничные финансовые услуги» и др.

## 3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО, ООП ВО и приобретения следующих знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности:

Формируемая компетенция (код и формулировка)	Индикатор достижения компетенции (код и формулировка)	Перечень планируемых результатов обучения
<b>Профессиональные компетенции</b>		
<b>ПК(Ф)-1</b> Способен решать стандартные задачи в области консультирования клиентов по использованию базовых финансовых продуктов и услуг и применять нормы, регулирующие финансовые отношения в профессиональной деятельности	<b>ПК(Ф)-1.1</b> Обладает необходимым набором знаний о системе законодательных и нормативных актов, регулирующих сферу финансовых отношений его профессиональной деятельности	<b>Знать:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>содержание норм, регулирующих отношения в сфере защиты прав оказания финансовых услуг</li></ul> <b>Уметь:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>ориентироваться в системе законодательства, регулирующего деятельность кредитных организаций и законодательства в сфере защиты прав потребителей</li></ul> <b>Владеть:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>эффективными средствами защиты прав по потребительским свойствам оказания финансовых услуг применительно к сложившейся ситуации</li></ul>

## 4. Объем, структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 академических часа.

## Очная форма

№ п/п	Темы (разделы) дисциплины, их содержание	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов, и их трудоемкость (в академических часах)						Формы текущего кон- троля успеваемости  Форма промежуточной аттестации (по семестрам)  Формы ЭО и ДОТ (при наличии)
			Контактная работа					самостоятельная работа	
			лекции	практические	лабораторные	консультации	аттестационные испытания		
1	Государственное регулиро- вание защиты прав потреби- телей финансовых услуг	2	2	2				4	Диалог-собеседование Решение ситуационных за- дач
	<i>в том числе с ЭО и ДОТ</i>							2	Материалы в LMS Moodle: - презентация; - конспект лекций; - Тест для самоподготовки
2	Защита прав потребителей банковских продуктов и услуг (вкладчиков и заем- щиков)	2	4	4		1		4	Решение ситуационных за- дач
	<i>в том числе с ЭО и ДОТ</i>							4	Материалы в LMS Moodle: - презентация; - конспект лекций; - задачи для самостоятель- ного решения
3	Защита прав потребителей инвестиционных инстру- ментов	2	4	4				5	Решение ситуационных за- дач
	<i>в том числе с ЭО и ДОТ</i>							4	Материалы в LMS Moodle: - презентация; - конспект лекций;
4	Защита прав потребителей страховых услуг	2	4	2		1		4	Решение ситуационных за- дач
	<i>в том числе с ЭО и ДОТ</i>							4	Материалы в LMS Moodle: - презентация; - конспект лекций
5	Финансовая безопасность и мошенничество	2	4	2				4	Решение ситуационных за- дач
	<i>в том числе с ЭО и ДОТ</i>							4	Материалы в LMS Moodle: - презентация; - конспект лекций
6	Ответственность за наруше- ние прав потребителей фи- нансовых услуг	2	4	4		1		4	Диалог-собеседование
	<i>в том числе с ЭО и ДОТ</i>							2	Материалы в LMS Moodle: - презентация; - конспект лекций.
		2					0,3	3,7	Зачет
	<b>ИТОГО           72 ч.</b>		<b>22</b>	<b>18</b>		<b>3</b>	<b>0,3</b>	<b>28,7</b>	
	<i>в том числе с ЭО и ДОТ</i>							20	

## Очно-заочная форма

№ п/п	Темы (разделы) дисциплины, их содержание	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов, и их трудоемкость (в академических часах)						Формы текущего кон- троля успеваемости  Форма промежуточной аттестации (по семестрам)  Формы ЭО и ДОТ (при наличии)
			Контактная работа					самостоятельная работа	
			лекции	практические	лабораторные	консультации	аттестационные испытания		
1	Государственное регулиро- вание защиты прав потреби- телей финансовых услуг	2	2	2				4	Диалог-собеседование Решение ситуационных за- дач
	<i>в том числе с ЭО и ДОТ</i>							2	Материалы в LMS Moodle: - презентация; - конспект лекций; - Тест для самоподготовки
2	Защита прав потребителей банковских продуктов и услуг (вкладчиков и заем- щиков)	2	4	4		1		4	Решение ситуационных за- дач
	<i>в том числе с ЭО и ДОТ</i>							4	Материалы в LMS Moodle: - презентация; - конспект лекций; - задачи для самостоятель- ного решения
3	Защита прав потребителей инвестиционных инстру- ментов	2	4	4				6	Решение ситуационных за- дач
	<i>в том числе с ЭО и ДОТ</i>							4	Материалы в LMS Moodle: - презентация; - конспект лекций;
4	Защита прав потребителей страховых услуг	2	4	2		1		4	Решение ситуационных за- дач
	<i>в том числе с ЭО и ДОТ</i>							4	Материалы в LMS Moodle: - презентация; - конспект лекций
5	Финансовая безопасность и мошенничество	2	2	2				5	Решение ситуационных за- дач
	<i>в том числе с ЭО и ДОТ</i>							4	Материалы в LMS Moodle: - презентация; - конспект лекций
6	Ответственность за наруше- ние прав потребителей фи- нансовых услуг	2	2	4		1		6	Диалог-собеседование
	<i>в том числе с ЭО и ДОТ</i>							2	Материалы в LMS Moodle: - презентация; - конспект лекций;
		2					0,3	3,7	Зачет
	<b>ИТОГО 72 ч.</b>		<b>22</b>	<b>18</b>		<b>3</b>	<b>0,3</b>	<b>32,7</b>	
	<i>в том числе с ЭО и ДОТ</i>							20	

## **Содержание разделов дисциплины:**

### **Тема 1. Государственное регулирование защиты прав потребителей финансовых услуг**

Концепция формирования финансовой грамотности, финансовая грамотность, экономическое развитие, государственные проекты, стратегия повышения финансовой грамотности.

### **Тема 2. Защита прав потребителей банковских продуктов и услуг (вкладчиков и заемщиков)**

Понятие банковского кредита. Виды кредита. Основные характеристики кредита. Порядок выбора кредита. Механизмы снижения стоимости кредита. Порядок заключения кредитного договора. Риски клиентов на рынке кредитных продуктов. Типичные ошибки при использовании кредита. Основные принципы накопления. Личная инфляция. Экономическая природа депозита. Преимущества недостатки депозита. Роль депозита в личном финансовом плане. Условия депозита. Порядок заключения депозитного договора. Управление рисками по депозиту.

### **Тема 3. Защита прав потребителей инвестиционных инструментов**

Экономическая сущность инвестиций. Формы и виды инвестирования. Инвестиционная привлекательность. Финансовые посредники Принципы инвестирования. Инвестиционный портфель. Управление инвестиционными рисками. Типичные ошибки при осуществлении инвестиций.

### **Тема 4. Защита прав потребителей страховых услуг**

Экономическая сущность страхования. Формы и виды страхования. Финансовые посредники страховых услуг. Принципы страхования. Инвестиционный портфель на рынке страховых услуг. Управление страховыми рисками. Типичные ошибки при осуществлении страхования.

### **Тема 5. Финансовая безопасность и мошенничество**

Основные признаки и виды финансовых пирамид, правила личной финансовой безопасности, виды финансового мошенничества: в кредитных организациях, в интернете, по телефону, при операциях с наличными.

### **Тема 6. Ответственность за нарушение прав потребителей финансовых услуг**

Теоретико-правовые основы регулирования отношений в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг. Определение дефиниции «потребителя финансовых услуг». Система органов, участвующих в осуществлении функции по защите потребителей финансовых услуг. Роль Службы по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров в обеспечении защиты прав потребителей финансовых услуг. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Полномочия иных государственных органов в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг. Роль общественных объединений в усилении защиты прав потребителей финансовых услуг. Нарушения прав потребителей на стадиях заключения, исполнения, прекращения договора оказания финансовых услуг. Средства защиты информационных прав потребителей финансовых услуг.

## 5. Образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения и дистанционные образовательные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

В процессе обучения используются следующие образовательные технологии:

**Академическая лекция** – последовательное изложение материала преподавателем, рассмотрение теоретических и методологических вопросов дисциплины в логически выдержанной форме. В процессе лекции преподаватель стимулирует студентов к участию в обсуждении вопросов и высказыванию собственной точки зрения обсуждаемой проблематики. Цели и требования к академической лекции: современный научный уровень, информативность, системное освещение ключевых понятий и положений по соответствующей теме, обзор и оценка существующей проблематики, дача методических рекомендаций студентам для дальнейшего изучения курса.

**Практическое (семинарское) занятие** – занятие, посвященное практической отработке у студентов конкретных умений и навыков при изучении дисциплины, закреплению полученных на лекции знаний и оценке результатов обучения в процессе текущего контроля.

На первом практическом занятии в вводной части дается первое целостное представление о дисциплине. Студенты знакомятся с назначением и задачами дисциплины, её ролью и местом в образовательной программе. При этом озвучиваются методические и организационные особенности работы в рамках данной дисциплины, а также дается анализ рекомендуемой учебно-методической литературы. Продолжительность вводной части составляет не более 10-15 минут.

При проведении практических занятий используются такие инновационные методы обучения, как диалог-собеседование, коллективное обсуждение тематических вопросов, разбор практических ситуаций, нормативных документов, теоретических и методических аспектов по темам дисциплины. Обсуждение и оценка правильности выполненных различного типа заданий, указанных в фонде оценочных средств рабочей программы, производится коллективно студентами под руководством преподавателя.

**Консультации** – вид учебных занятий, являющиеся одной из форм контроля самостоятельной работы студентов в течение семестра. На консультациях по инициативе студентов рассматриваются и обсуждаются различные вопросы тематики дисциплины, которые возникают у них в процессе самостоятельной работы.

В процессе обучения используются следующие технологии электронного обучения и дистанционные образовательные технологии:

**Электронный университет Moodle ЯрГУ**, в котором присутствуют:

- задания для самостоятельной работы обучающихся по темам дисциплины;
- средства текущего контроля успеваемости студентов (тестирование);
- презентации и тексты лекций по темам дисциплины;
- представлен список учебной литературы, рекомендуемой для освоения дисциплины;
- представлена информация о форме и времени проведения консультаций по дисциплине в режиме онлайн;
- посредством форума осуществляется синхронное и (или) асинхронное взаимодействие между обучающимися и преподавателем в рамках изучения дисциплины.

## **6. Перечень лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине для формирования материалов текущего контроля успеваемости и проведения промежуточной аттестации, для формирования методических материалов по дисциплине используются:

- программы Microsoft Office;
- Adobe Acrobat Reader DC.

## **7. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (при необходимости)**

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине используются:

Автоматизированная библиотечно-информационная система «БУКИ-NEXT»  
[http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk\\_cat\\_find.php](http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_cat_find.php)

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при необходимости), рекомендуемых для освоения дисциплины**

### **а) основная литература**

2. Фрицлер, А. В. Основы финансовой грамотности: учебное пособие/ А. В. Фрицлер, Е. А. Тарханова. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 154 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13794-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/466897>.

### **б) дополнительная литература**

1. Туманян, Ю. Р. Финансовая грамотность: учебник / Ю. Р. Туманян, О. А. Ищенко-Падукова, А. И. Козлов, И. Б. Мовчан и др. - Ростов н/Д : ЮФУ, 2020. - 212 с. - ISBN 978-5-9275-3558-3. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785927535583.html> (дата обращения: 18.06.2021). - Режим доступа : по подписке.

### **в) ресурсы сети «Интернет»:**

1. Электронный каталог Научной библиотеки ЯрГУ ([https://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk\\_cat\\_find.php](https://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_cat_find.php)).

2. Электронная библиотечная система (ЭБС) издательства «Юрайт» (<https://www.urait.ru>).

3. Электронная библиотечная система (ЭБС) издательства «Проспект» (<http://ebs.prospekt.org/>).

4. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://elibrary.ru>)

5. <http://www.cbr.ru> - Официальный сайт Центрального банка Российской Федерации.\

6. <http://rospotrebnadzor.ru/> - Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор).

7. <https://rospravosudie.com/> - Банк судебных решений.

8. <https://sudact.ru/> - интернет-ресурса судебные и нормативные акты РФ

## 9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине включает в свой состав специальные помещения:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа;
- учебные аудитории для проведения практических занятий (семинаров);
- учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций;
- учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы;
- помещения для хранения и профилактического обслуживания технических средств обучения.

Специальные помещения укомплектованы средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

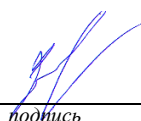
Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде ЯрГУ.

Автор:

Доцент кафедры финансов и кредита,  
канд. экон. наук

---

*должность, ученая степень*

---

*подпись*

Д.В. Туманов  
*И.О. Фамилия*

---



**Приложение № 1 к рабочей программе дисциплины  
«Защита прав потребителей финансовых услуг»**

**Фонд оценочных средств  
для проведения текущего контроля успеваемости  
и промежуточной аттестации студентов  
по дисциплине**

**1. Типовые контрольные задания и иные материалы,  
используемые в процессе текущего контроля успеваемости**

**Тема 1. Государственное регулирование защиты прав потребителей финансовых услуг**

**Вопросы к проведению диалога-собеседования**

1. Концепция формирования финансовой грамотности.
2. Финансовая грамотность.
3. Роль экономического поведения в развитии регионов,
4. Государственные проекты в реализации потребителей финансовых услуг
5. Стратегия повышения финансовой грамотности.

Тест для самоподготовки

*1. Под действие Закона «О защите прав потребителей» не подпадают отношения, вытекающие:*

- а) из безвозмездных гражданско-правовых договоров;
- б) из договоров, связанных с приобретением товаров;
- в) из международных договоров.

*2. Отношения с участием потребителей по законодательству о защите прав потребителей носят:*

- а) публичный характер;
- б) частно-публичный характер;
- в) плановый характер;
- г) частный характер.

*3. Гражданско-правовые нормы Закона «О защите прав потребителей» носят:*

- а) всегда императивный характер;
- б) императивный и диспозитивный характер;
- в) всегда диспозитивный характер.

*4. Потребитель по законодательству о защите прав потребителей — это:*

- а) гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- б) гражданин, не имеющий намерения заказать, но имеющий намерения приобрести и использовать товары (работы, услуги) исключительно для предпринимательских целей;
- в) гражданин, имеющий намерения заказать и использовать товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с извлечением прибыли.

*5. Изготовитель по законодательству о защите прав потребителей — это:*

а) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

б) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

в) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.

*6. Исполнитель по законодательству о защите прав потребителей — это:*

а) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

б) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

в) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

*7. Продавец по законодательству о защите прав потребителей — это:*

а) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

б) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

в) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

*8. Импортёр по законодательству о защите прав потребителей — это:*

а) индивидуальный предприниматель, осуществляющий импорт товара для его последующей реализации на территории РФ;

б) организация независимо от организационно-правовой формы, осуществляющая импорт товара для его последующей реализации на территории РФ;

в) организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории РФ.

**Ключ к тесту**

1	2	3	4	5	6	7	8
а	а	б	а	в	а	б	в

**Ситуационная задача.**

Составить синквейн «Личный финансовый план». Предлагается изучить причины, мешающие человеку стать богатым. В случае согласия – привести пример из жизни, в случае несогласия – аргументировать.

## **Тема 2. Защита прав потребителей банковских продуктов и услуг (вкладчиков и заемщиков)**

### **Ситуационная задача.**

1. Обоснуйте целесообразность сотрудничества домохозяйства с тем или иным банком в случае, если семья решит воспользоваться автокредитом (планируемый к приобретению автомобиль входит в перечень, установленный государственной программой субсидирования автокредитования).

2. Определите процентную ставку, по которой будет выдан автокредит (ставка рефинансирования 10%).

3. Определите возможную сумму кредита, учитывая, что ежемесячно семья сможет погашать 10000 руб. (для расчета целесообразно воспользоваться «кредитным калькулятором возможной суммы кредита» по адресу: <http://www.kreditovik.ru/calc.php>).

4. Определите размер первоначального взноса по кредиту, учитывая стоимость автомобиля и сумму кредита. Уточните источник финансирования первоначального взноса.

## **Тема 3. Защита прав потребителей инвестиционных инструментов**

Задача 1. Дивиденды по акции компании «Никель» составляют 171 руб., а дивиденды по акции компании «Золото» оказались на 17 рублей больше. Какой доход получит Михаил, акционер этих компаний, если в его инвестиционном портфеле 7 акций компании «Никель» и 3 акции компании «Золото»?

Задача 2. Дивиденды по итогам 2018 года по привилегированным акциям компании «Инновационные технологии» составили 26% от номинала акции. Номинал акции 900 рублей. Дивиденды по простым акциям 10% от акции того же номинала. Определите доход Сергея, акционера этой компании, если в его инвестиционном портфеле 17 привилегированных и 98 простых акций?

## **Тема 4 Защита прав потребителей страховых услуг**

Ситуационная задача 1. По договору квотного перестрахования перестраховщик принимает на свою ответственность 30 % страховой суммы по каждому договору страхования имущества предприятий, но не более 1,5 млн р. цедент заключил договоры страхования имущества на 4,0; 5,0, и 6,0 млн р. Определить собственное участие цедента и перестраховщика в покрытии рисков.

Ситуационная задача 2. Заключен договор страхования жизни (риски: дожитие, смерть) с мужчиной в возрасте 29 лет со страховой суммой 600 тыс. р. на срок 10 лет. Норма доходности — 8 %, величина нагрузки в тарифе — 14 %. По условиям договора, страхователь уплачивает премию на протяжении первых трех лет с момента вступления договора в силу ежеквартально (пренумерандо). Определить величину страхового взноса.

## **Тема 5. Финансовая безопасность и мошенничество**

Ситуационная задача 1. После поездки в переполненном автобусе вы не смогли обнаружить кошелек в своем рюкзаке. Очевидно, что его у вас украли. В кошельке были не только деньги, но и карта, на которую вам перечисляют стипендию. Ваши действия?

Ситуационная задача 2. Вы снимаете деньги в офисе банка, довольно близко от вас стоит молодой человек и, дружелюбно улыбаясь, наблюдает за тем, как вы вводите ПИН-код на клавиатуре банкомата. Ваши действия?

## **Тема 6. Ответственность за нарушение прав потребителей финансовых услуг**

### **Тематика докладов**

1. Важность защиты прав потребителей и финансовой грамотности.
2. Экономико-правовая характеристика сектора потребительского финансирования в России.
3. Определение дефиниции «потребителя финансовых услуг» в праве Евросоюза и американском праве.
4. Кредитные и не кредитные организации как исполнители финансовых услуг и контрагенты потребителей.
5. Значение международного сотрудничества в создании эффективного механизма защиты прав потребителей и кредитных организаций при оказании финансовых услуг.

### **Критерии оценки форм текущего контроля**

#### **Критерии оценки теста**

Тест – инструмент оценивания уровня знаний студентов, состоящий из системы тестовых заданий, стандартизированной процедуры проведения, обработки и анализа результатов.

Оценка «отлично» выставляется при условии правильного ответа студента на более чем 85 % тестовых заданий.

Оценка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа студента на 71-85 % тестовых заданий.

Оценка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа на 56-70 % тестовых заданий.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа на 55 % тестовых заданий и менее.

#### **Критерии оценки устного опроса (диалога-собеседования)**

Опрос – метод контроля знаний, заключающийся в осуществлении взаимодействия между преподавателем и студентом посредством получения от студента ответов на заранее сформулированные вопросы.

Оценка «отлично» выставляется за полный ответ на поставленный вопрос с включением в содержание ответа лекции, материалов учебников, дополнительной литературы без наводящих вопросов.

Оценка «хорошо» выставляется за полный ответ на поставленный в опрос в объеме лекции с включением в содержание ответа материалов учебников с четкими ответами на наводящие вопросы преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» выставляется за ответ, в котором озвучено более половины требуемого материала, с положительным ответом на большую часть наводящих вопросов.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется за ответ, в котором озвучено менее половины требуемого материала или не озвучено главное в содержании вопроса с отрицательными ответами на наводящие вопросы или студент отказался от ответа без предварительного объяснения уважительных причин.

#### **Критерии оценки решения практических (ситуационных) заданий**

При решении практических заданий разрешено пользоваться табличными, нормативными, специализированными управленческими, вероятностно-статистическими, экономико-финансовыми справочными материалами.

Оценка «отлично» - студент ясно изложил условие решения задания с обоснованием точной ссылкой на формулы / правила / закономерности / явления;

Оценка «хорошо» - студент изложил условие решения задания, но с отдельными не-существенными неточностями при ссылках на формулы / правила / закономерности / явления;

Оценка «удовлетворительно» - студент в целом изложил условие решения задания, но с отдельными существенными неточностями при ссылках на формулы / правила / закономерности / явления;

Оценка «неудовлетворительно» - студент не уяснил условие решения задания или решение не обосновал ссылками на формулы / правила / закономерности / явления.

### **Контрольная работа по всему курсу для предварительной оценки сформированности компетенции**

#### **Примеры тестовых заданий к контрольной работе:**

##### ***Тестовое задание 1***

Где найти информацию о назначении временной администрации банка, в котором у вас открыт счет?	
<b>Ответы</b>	
1	На официальном интернет-сайте банка
2	На официальном интернет-сайте Банка России
3	Банк-должник сам сообщит

##### ***Тестовое задание 2***

Размер компенсации морального вреда определяется	
<b>Ответы</b>	
1	потребителем
2	Судом
3	продавцом

##### ***Тестовое задание 3***

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)	
<b>Ответы</b>	
1	в любое время без материальных затрат
2	в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов
3	Не вправе

##### ***Тестовое задание 4***

Требуется ли для оплаты покупок в Интернете с помощью банковской карты введение ПИН-кода?	
<b>Ответы</b>	
1	нет, за исключением оплаты виртуальной картой
2	нет, требование о введении ПИНа указывает на мошенничество
3	Да, для всех случаев

**Тестовое задание 5**

Претензия может быть направлена заемщиком банку:	
<b>Ответы</b>	
1	с помощью электронного бланка на интернет-сайте банка
2	на электронную почту банка
3	возможны все варианты

**Тестовое задание 6**

К способам защиты нарушенных прав заемщика относятся:	
<b>Ответы</b>	
1	административный
2	судебный
3	нет верного ответа

**Тестовое задание 7**

Что является признаками финансовой пирамиды?	
<b>Ответы</b>	
1	обещание высокой доходности, в несколько раз превышающей рыночный уровень
2	отсутствие какой-либо информации о финансовом положении организации и стратегии инвестирования
3	все эти признаки

**2. Список вопросов и (или) заданий для проведения промежуточной аттестации**

Зачет по дисциплине «Защита прав потребителей финансовых услуг» проводится в устной форме по билетам, содержащим 1 теоретический вопрос и ситуационную задачу. Для подготовки ответов отводится 45 минут.

**Вопросы для подготовки к зачету по дисциплине  
«Защита прав потребителей финансовых услуг»**

1. Концепция формирования финансовой грамотности.
2. Государственные проекты в сфере финансовых услуг.
3. Стратегия повышения финансовой грамотности.
4. Подходы к планированию и управлению личными финансами и финансами домохозяйств.
5. Функции и структура финансов домохозяйств
6. Человеческий капитал.
7. Деньги, финансы, финансовые цели, финансовое планирование.
8. Этапы составления личного финансового плана.
9. Домашняя бухгалтерия. Личные активы и пассивы.
10. Стратегия достижения финансовых целей. Модель трех капиталов.
11. Банковские продукты и услуги (сбережения, кредитование, технологии).
12. Порядок заключения кредитного договора.
13. Риски клиентов на рынке кредитных продуктов.
14. Типичные ошибки при использовании кредита. Основные принципы накопления. Личная инфляция.

15. Порядок заключения депозитного договора. Управление рисками по депозиту.
16. Экономическая сущность инвестиций.
17. Управление инвестиционными рисками. Т
18. Типичные ошибки при осуществлении инвестиций.
19. Основные признаки и виды финансовых пирамид, правила личной финансовой безопасности.
20. Виды финансового мошенничества: в кредитных организациях, в интернете, по телефону, при операциях с наличными.

### **Образец билета**

ФГБОУ ВО «Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова»  
Кафедра бухгалтерского учета, анализа и аудита  
Направление подготовки: 38.03.01 Экономика  
Направленность (профиль): «Финансы и кредит»,  
Дисциплина: «Защита прав потребителей финансовых услуг»

#### **БИЛЕТ № 1**

1. Теоретический вопрос

2. Ситуационная задача

Зав. кафедрой финансов и кредита  
д-р экон. наук, профессор

Л.Б. Парфенова

### **Правила выставления зачета**

Правила выставления оценки по итогам проведения промежуточной аттестации озвучиваются студентам заранее. На подготовку к ответу дается не менее академического часа.

Оценка выставляется по результатам зачета, который проводится по билетам, включающим один вопрос и ситуационную задачу.

Оценка «зачтено» выставляется студенту, если ответы на вопрос в билете излагается логично, систематизировано и последовательно; демонстрируются достаточные знания базовых положений дисциплины; ситуационная задача выполнена без существенных ошибок;

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если при ответе на вопросы в билете демонстрируются поверхностные знания, материал излагается непоследовательно и сбивчиво, или не по сути предложенного вопроса; ситуационная задача не выполнена или выполнена с существенными ошибками.

Оценка «не зачтено» выставляется также студенту, который взял билет, но отвечать отказался.

## **Приложение №2 к рабочей программе дисциплины «Защита прав потребителей финансовых услуг»**

### **Методические указания для студентов по освоению дисциплины**

Изучение дисциплины требует систематического и последовательного накопления знаний, следовательно, пропуски отдельных тем не позволяют глубоко освоить предмет. Поэтому необходимо постоянно осуществлять контроль над систематической работой студентов. В начале изучения дисциплины студентам необходимо ознакомиться с содержанием разделов дисциплины, с целями и задачами курса, связями с другими дисциплинами, списком основной и дополнительной литературы, графиком консультаций преподавателя.

Чтение лекций предполагает изложение структуры темы и краткого содержания ее основных вопросов, в основном, сложных для усвоения и (или) имеющих дискуссионный характер. Лекционный курс, в основном, строится на основных положениях в области защиты прав потребителей финансовых услуг, представленных в научных трудах российских и зарубежных ученых, имеющихся в наличии в библиотеке Университета, ЭБС и упомянутых в списке основной и дополнительной литературы программы. После лекции студенты обращаются к данным источникам для закрепления знаний по рассмотренным на лекции вопросам. В случае затруднения необходимо обратиться за консультацией к преподавателю в соответствии с утвержденным графиком консультаций.

До очередного практического занятия по рекомендованным источникам студентам необходимо проработать теоретический материал, соответствующий теме занятия. При подготовке к практическим занятиям следует использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативно-правовые акты и комментарии к ним (доступ возможен через сайты справочно-информационных систем КонсультантПлюс, Гарант). На практическом занятии студенты должны принимать активное участие в обсуждении поставленных вопросов, с которыми необходимо ознакомиться заранее, а также в решении ситуационных задач и тестовых заданий.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Защита прав потребителей финансовых услуг» состоит в более тщательном изучении предложенного преподавателем теоретического материала, данного на лекциях на основе выложенных в системе Moodle презентаций, конспекта лекций и дополнительных источников, указанных в списке литературы. Для проверки качества изучения материала к отдельным темам предусмотрены тестовые задания для самопроверки.

Задачи для самостоятельного решения формулируются на лекциях и практических занятиях. В качестве них дома студентам предлагаются задачи, аналогичные разобранным на практических занятиях. Впоследствии решение этих задач при наличии вопросов со стороны студентов разбирается на последующих занятиях и/или обсуждается в чате.

Преподаватель оценивает индивидуально работу каждого студента на основании проведенных опросов, решения задач и промежуточных контрольных мероприятий.

В конце курса студенты сдают зачет.