



ОЛИМПИАДНЫЙ ПРАКТИКУМ ПО ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ



11.2. ЛОГИКА РЕШЕНИЯ ОЛИМПИАДНЫХ ЗАДАНИЙ ПО ТЕМЕ «ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ»

Текст задания

Прочитайте описание ситуации:

Мария заключила договор страхования квартиры с компанией ООО «АДС» 15 сентября 2023 года на 1 год. Договор вступал в силу с 1 октября 2023 года. Страховая сумма составила – 3 млн. рублей. Страховая премия - 10 000 рублей.

Через неделю Мария решила отказаться от этой страховки и купить другую (нашла более надежного страховщика с высоким рейтингом). Однако сотрудник страховой компании ответил ей отказом, сославшись, что договор уже подписан и ничего поменять нельзя.

В какой последовательности необходимо действовать Марии для грамотной защиты своих прав потребителя финансовых услуг?

1

Погружение
в жизненную
ситуацию
героя

Установите последовательность:

1. Подготовить письменную претензию в двух экземплярах и подать ее в компанию ООО «АДС»
2. Обратиться лично к старшему менеджеру компании с жалобой, пытаясь урегулировать вопрос напрямую с ООО «АДС»
3. Обратиться с исковым заявлением на компанию ООО «АДС» в районный суд
4. Нужно внимательно прочитать договор, в котором есть положение о том, что договор может быть расторгнут как до начала его действия, так и после, с учетом понесенных расходов страховщиком
5. Подать жалобу на ООО «АДС» в Роспотребнадзор

2

Знакомство
с условиями
задачи

В ответе укажите цифры в правильной последовательности.

Суть задания (указания на то, что требуется сделать)

Мария заключила **договор страхования** квартиры с компанией ООО «АДС» 15 сентября 2023 года **на 1 год**. Договор вступал в силу с 1 октября 2023 года. **Страховая сумма составила – 3 млн. рублей. Страховая премия - 10 000 рублей.** **Через неделю** Мария **решила отказаться** от этой страховки и купить другую (нашла более надежного страховщика с высоким рейтингом). Однако сотрудник страховой компании ответил ей **отказом, сославшись, что договор уже подписан и ничего поменять нельзя.**

В какой **последовательности** необходимо действовать **Марии** для грамотной защиты своих прав потребителя финансовых услуг?

Установите последовательность:

1. Подготовить **письменную претензию** в двух экземплярах и подать ее в компанию ООО «АДС»
2. **Обратиться лично к старшему менеджеру** компании с жалобой, пытаюсь урегулировать вопрос напрямую с ООО «АДС»
3. Обратиться с **исковым заявлением** на компанию ООО «АДС» в **районный суд**
4. Нужно **внимательно прочитать договор**, в котором есть положение о том, что договор может быть расторгнут как до начала его действия, так и после, с учетом понесенных расходов страховщиком
5. **Подать жалобу** на ООО «АДС» в **Роспотребнадзор**

В ответе укажите цифры в правильной последовательности.

1

Исходные условия

2

Задание на знание алгоритма (последовательность действий)

3

Анализ представленных шагов (алгоритма)

4

Уточнение о формате ответа

ОТБОРОЧНЫЙ ЭТАП

Решение

Общий алгоритм защиты прав потребителя:

Этап	Возможные шаги
Этап самостоятельного решения конфликта	1) Анализ ситуации 2) Предъявление устной претензии 3) Составление письменной претензии в 2х экземплярах 4) Фиксация факта приема письменной претензии 5) Ожидание 15 дней
Досудебный этап	1) Предварительные консультации с привлечением сторонних организаций для помощи (финансовый омбудсмен, Роспотребнадзор, Общества по защите прав потребителей и др.) 2) Составление и подача официальной жалобы в Роспотребнадзор 3) Обращение в организации, которые могут представлять права потребителя в суде 4) Составление искового заявления для суда
Судебный этап	1) подача иска в суд 2) Участие в судебном процессе

Шаги конкретной ситуации:

- 1.Подготовить **письменную претензию** в двух экземплярах и подать ее в компанию ООО «АДС»
- 2.Обратиться **лично к старшему менеджеру** компании с жалобой, пытаюсь урегулировать вопрос напрямую с ООО «АДС»
- 3.Обратиться с **исковым заявлением** на компанию ООО «АДС» в **районный суд**
- 4.Нужно **внимательно прочитать договор**, в котором есть положение о том, что договор может быть расторгнут как до начала его действия, так и после, с учетом понесенных расходов страховщиком
- 5.Подать **жалобу** на ООО «АДС» в **Роспотребнадзор**

Верный ответ и критерии оценки

Установите последовательность:

4. Нужно внимательно прочитать договор, в котором есть положение о том, что договор может быть расторгнут как до начала его действия, так и после, с учетом понесенных расходов страховщиком.
2. Обратиться лично к старшему менеджеру компании с жалобой, пытаясь урегулировать вопрос напрямую с ООО «АДС».
1. Подготовить письменную претензию в двух экземплярах и подать ее в компанию ООО «АДС».
5. Подать жалобу на ООО «АДС» в Роспотребнадзор.
3. Обратиться с исковым заявлением на компанию ООО «АДС» в районный суд.

В ответе укажите цифры в правильной последовательности.

1

Выбор правильной последовательности

Правильный ответ: 4, 2, 1, 5, 3

2

Критерии оценки по баллам

0 баллов	Последовательность установлена неверно
7 баллов	Последовательность установлена верно

Текст задания

Прочитайте текст

В романе Чарльза Диккенса «Крошка Доррит» бесславна судьба коммерсанта Мердла. Мердл - человек, который создает свое огромное богатство на финансовых спекуляциях и аферах. Слава персонажа и растущее богатство привлекает к нему все больше инвесторов. Они не понимают принципов рынка, но верят в то, что новое предприятие Мердла — это технологический и экономический прорыв, инновация, обреченная на успех. Среди этих инвесторов и семья главной героини романа Эми Доррит, и ее возлюбленный Артур. Предприятие Мердла в итоге оказывается мыльным пузырем, он банкротится и увлекает за собой в банкротство всех своих горе-инвесторов, которым светит долговая тюрьма. У Мердла был реальный прототип — директор ирландского банка Джон Седлер, который изымал активы своего банка и тем самым довел последний до банкротства.

Представь, что Мердл живет в наше время в твоём городе. В 2022 году он не смог исполнить взятые на себя кредитные обязательства. Он прошел процедуру по присвоению себе статуса банкрота-физического лица. Каковы в этом случае для него последствия:

Выберите несколько верных утверждений:

- А) Мердл потерял право на занятия предпринимательской деятельностью — потеря репутации и банкротство закрыли ему такую возможность
- Б) Мердл в течение пяти лет не сможет брать кредиты и займы, не указывая факт банкротства
- В) Мердл в течение десяти лет не вправе занимать должности в органах управления кредитной организации или участвовать в управлении кредитной организацией
- Г) Мердл теперь вправе не осуществлять выплату накопившихся долгов по налогам
- Д) Мердл в течение пяти лет после завершения процедуры банкротства не может самостоятельно инициировать процедуру банкротства вновь
- Е) Для Мердла после получения статуса банкрота никаких последствий более не будет

1

**Погружение
в описанную
в романе
ситуацию
героя**

2

**Знакомство
с условиями
задачи**

Суть задания (указания на то, что требуется сделать)

В романе Чарльза Диккенса «Крошка Доррит» бесславна судьба **коммерсанта** Мердла. Мердл - человек, который создает свое огромное богатство на финансовых спекуляциях и аферах. Слава персонажа и растущее богатство привлекает к нему все больше инвесторов. Они не понимают принципов рынка, но верят в то, что новое предприятие Мердла — это технологический и экономический прорыв, инновация, обреченная на успех. Среди этих инвесторов и семья главной героини романа Эми Доррит, и ее возлюбленный Артур.

Предприятие Мердла в итоге оказывается мыльным пузырем, он **банкротится и увлекает за собой в банкротство всех своих горе-инвесторов**, которым светит долговая тюрьма. У Мердла был реальный прототип — директор ирландского банка Джон Седлер, который изымал активы своего банка и тем самым довел последний до банкротства.

Представь, что Мердл живет в наше время в твоем городе. В 2022 году он **не смог исполнить взятые на себя кредитные обязательства**. Он **прошел процедуру по присвоению себе статуса банкрота-физического лица**.

Каковы в этом случае для него последствия:

1

**Задание
на знание
понятийного
аппарата**

2

**Уточнение
ситуации**

3

**Конкретизация
задания**

Решение

ГК РФ Статья 25. Несостоятельность (банкротство) гражданина (выдержки)

1. Гражданин, который не способен удовлетворить требования кредиторов по денежным обязательствам и (или) исполнить обязанность по уплате обязательных платежей, может быть признан несостоятельным (банкротом) по решению арбитражного суда.

Статья 213.30. Последствия признания гражданина банкротом (выдержки)

1. В течение пяти лет гражданин не вправе принимать на себя обязательства по кредитным договорам и (или) договорам займа без указания на факт своего банкротства.

2. В течение пяти лет дело о его банкротстве не может быть возбуждено по заявлению этого гражданина.

3. В течение трех лет гражданин не вправе занимать должности в органах управления юридического лица, иным образом участвовать в управлении юридическим лицом.

В течение десяти лет гражданин не вправе занимать должности в органах управления кредитной организации, иным образом участвовать в управлении кредитной организацией.

В течение пяти лет гражданин не вправе занимать должности в органах управления страховой организации, негосударственного пенсионного фонда, управляющей компании инвестиционного фонда, паевого инвестиционного фонда и негосударственного пенсионного фонда или микрофинансовой компании, иным образом участвовать в управлении такими организациями.

1

**Конкретизация
ситуации
нормативными
актами (статьи
Гражданского
кодекса)**

2

**Уточнение
сути и сроков
последствий**

Решение

Последствия:

- Гражданин не может: зарегистрироваться в качестве ИП (в течение 1 года с момента объявления банкротом)
- Гражданин **должен предупреждать** о факте банкротства, если обращаешься за кредитом (в течение 5 лет)
- Гражданин не может участвовать в управлении юридическим лицом (в течение 3 лет)
- Гражданин не может участвовать в управлении кредитной организацией (в течение 10 лет)
- Гражданин не может повторно объявить себя банкротом (в течение 5 лет)
- Гражданин не может занимать должности в органах управления в финансовых организациях (в течение 5 лет)

Варианты ответов:

- А) Мердл **потерял право** на занятия предпринимательской деятельностью – потеря репутации и банкротство закрыли ему такую возможность
- Б) Мердл в течение пяти лет **не сможет брать** кредиты и займы, не указывая факт банкротства
- В) Мердл в течение десяти лет не вправе занимать должности в органах управления кредитной организации или участвовать в управлении кредитной организацией
- Г) Мердл теперь вправе не осуществлять выплату накопившихся **долгов по налогам**
- Д) Мердл в течение пяти лет после завершения процедуры банкротства не может самостоятельно инициировать процедуру банкротства вновь
- Е) Для Мердла после получения статуса банкрота **никаких последствий** более не будет

Верный ответ и критерии оценки

Выберите несколько верных утверждений:

- А) Мердл потерял право на занятия предпринимательской деятельностью – потеря репутации и банкротство закрыли ему такую возможность
- Б) Мердл в течение пяти лет не сможет брать кредиты и займы, не указывая факт банкротства
- В) Мердл в течение десяти лет не вправе занимать должности в органах управления кредитной организации или участвовать в управлении кредитной организацией
- Г) Мердл теперь вправе не осуществлять выплату накопившихся долгов по налогам
- Д) Мердл в течение пяти лет после завершения процедуры банкротства не может самостоятельно инициировать процедуру банкротства вновь
- Е) Для Мердла после получения статуса банкрота никаких последствий более не будет

1

**Выбор
правильных
ответов на
основе анализа
данных**

Правильный ответ: В, Д

2

Критерии оценки по баллам

0 баллов	Выбраны неверные вариант ответа
6 баллов	Выбраны верные варианты ответа

Текст задания

Приведение конкретных примеров, иллюстрирующих грамотные решения героя при нарушении его прав потребителя финансовых услуг

1

Суть задания

Вы можете выбрать тему вашего примера:

1. Нарушение прав потребителя при использовании банковских услуг (вклады, кредиты и пр.)
2. Нарушение прав потребителя при покупке товара или услуги
3. Нарушение прав потребителя при использовании услуги страхования

2

Темы для примеров

При разработке примеров обратите внимание на следующее:

- Примеры содержат конкретные действия отражающие грамотное поведение при нарушении прав потребителей, отражают выбранную тему финансовой грамотности
- В примерах указывается название и суть нарушенного права потребителя, раскрывается алгоритм действий по защите прав
- Повествование включает описание действий самого потребителя, а также организаций, которые могут помочь в защите его прав

3

Оцениваемые характеристики ответа

Суть задания (указания на то, что требуется сделать)

Приведение **конкретных примеров, иллюстрирующих грамотные решения героя при нарушении его прав потребителя финансовых услуг**

1

Что необходимо сделать

При разработке примеров обратите внимание на следующее:

- Примеры содержат **конкретные действия отражающие грамотное поведение** при нарушении прав потребителей, **отражают выбранную тему** финансовой грамотности
- В примерах указывается **название и суть нарушенного права** потребителя, раскрывается **алгоритм действий по защите прав**
- Повествование включает описание действий самого потребителя, а также **организаций, которые могут помочь в защите его прав**

2

Что именно должно прозвучать в приводимых примерах (на что обратить внимание)

3

Конкретные действия по защите своих прав потребителя

4

Этапы алгоритма действий защиты своих прав

5

Указание на нарушенное право

6

Название организации, помогающей в защите прав потребителя

Кто защищает права потребителей

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА (Роспотребнадзор)

- Осуществляет федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей во всех сферах, включая финансовые услуги
- Информирование и консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей
- Имеет право представлять права заявителя в суде



СЛУЖБА ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДОСТУПНОСТИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ (Центральный банк РФ)

- Специализируется на рассмотрении обращений, жалоб и заявлений, касающихся нарушения федеральных законов в области банковской, страховой, инвестиционной и микрофинансовой деятельности
- Проведение проверок фактов, связанных с нарушением прав потребителей



ФЕДЕРАЛЬНАЯ АНТИМОНОПОЛЬНАЯ СЛУЖБА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ (ФАС)

- Осуществляет контроль и надзор за соблюдением законодательства в сфере защиты конкуренции на рынке финансовых услуг
- Государственный надзор за соблюдением законодательства в рекламе



ФЕДЕРАЛЬНАЯ НАЛОГОВАЯ СЛУЖБА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ (ФНС)

- Контроль за соблюдением требований, предусмотренных Федеральным законом «О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами»



Кто защищает права потребителей

ФИНАНСОВЫЙ УПОЛНОМОЧЕННЫЙ (омбудсмен)

- Посредник в спорах между гражданами и финансовыми организациями в досудебном порядке
- Рассматривает споры с небольшими претензиями (до 500 тысяч рублей), по ОСАГО – вне зависимости от суммы
- Не исключает возможности обратиться при желании в суд



ПОЛИЦИЯ

- Полномочия по приему и регистрации (в том числе в электронной форме) заявлений и сообщений о преступлениях, административных правонарушениях, происшествиях
- Например, незаконные получение и разглашение сведений, составляющих банковскую тайну, вымогательство, умышленное уничтожение или повреждение имущества и др.



ГОСУДАРСТВЕННАЯ КОРПОРАЦИЯ «АГЕНСТВО ПО СТРАХОВАНИЮ ВКЛАДОВ»

- Защищает права вкладчиков российских банков
- Возмещает деньги вкладчикам разорившихся финансовых организаций



ОБЩЕСТВЕННЫЕ ОБЪЕДИНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

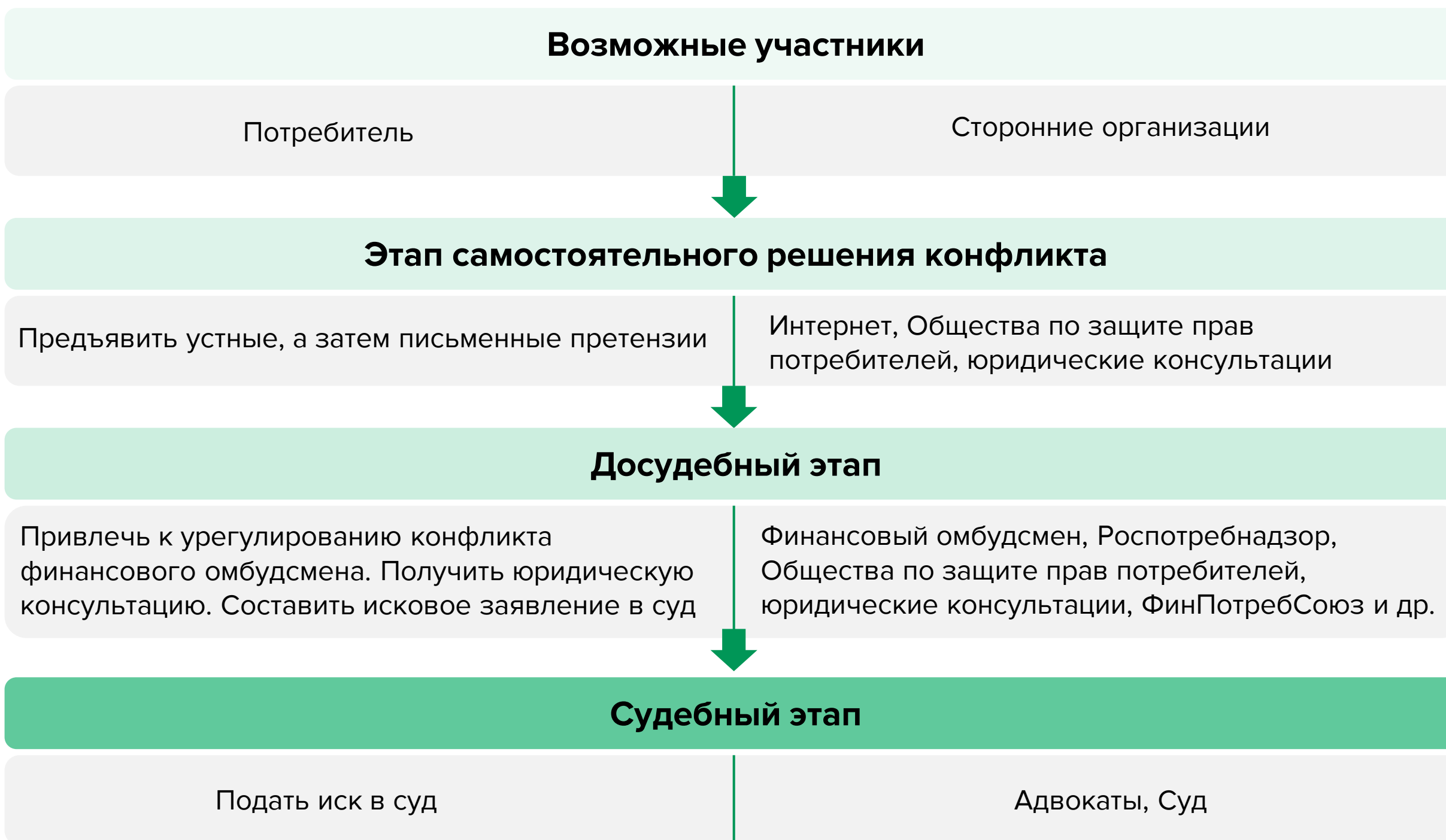
Выполняют консультационные и правозащитные функции в сфере защиты прав потребителей:

- Союз потребителей Российской Федерации (консультации, составление претензий и исков, ведение дел в судах, и др.)
- Конфедерация обществ потребителей: продвижение законодательных инициатив, направленных на усовершенствование норм по раскрытию потребительской информации в области финансовых услуг и развитие финансового образования населения

Правильный ответ:

Нет единственно верного правильного ответа. Задание оценивается по критериям.
По совокупности баллов выставляется общий балл.

Общий алгоритм действий по защите прав потребителя:



Пример задания

Тема: Нарушение прав потребителя при использовании банковских услуг (вклады)

Грамотное поведение

Наталья сделала вклад размером 1.500.000 рублей на длительный период (срок 3 года), под хорошие проценты, которые будут начислены и выплачены только в конце срока (Наталья знала о данном пункте, так как **внимательно читала договор об условиях открытия вклада**). За месяц до завершения срока вклада по ее вине происходит автомобильная авария, в которой существенный урон был нанесен как ее автомобилю, так и еще двум машинам.

Наталья решила сразу возместить причиненный ею ущерб, который не покрывала страховка. Свободных денег у нее не было и ей очень **не хотелось терять проценты за три года при досрочном закрытии вклада**. Поэтому она взяла кредит на 1.000.000 рублей, надеясь погасить его через месяц – сразу после закрытия вклада и снятия процентов.

Однако, банк **отказался выдать ей деньги в срок** из-за каких-то внутренних проблем с программным обеспечением. Наталья **решила попробовать решить конфликт самостоятельно и в устной форме указала сотруднику банка, что нарушается ее право на получение услуги надлежащего качества в указанный в договоре срок** и предупредила, что из-за этого она не сможет вовремя погасить платеж по кредиту и будут начислены значительные проценты.

1

**Грамотные
действия
потребителя
финансовой
услуги**

2

**Этапы
алгоритма
действий
защиты
своих прав**

3

**Указание на
нарушенное
право**

Пример задания (продолжение)

Грамотное поведение

К сожалению, сотрудники банка не отреагировали на ее устную претензию. Тогда Наталья **нашла на официальном сайте Роспотребнадзора образцы, заполнила их в 2х экземплярах и отнесла их в отделение банка**. В претензии она указала, что банк нарушает ее **право на услугу надлежащего качества и в срок** и указала на желании реализовать свое **право на возмещение ущерба** (компенсировать сумму переплаты за кредит из-за невыплаченных вовремя по вине банка денег).

Сотрудники банка приняли ее претензию, но указали на пункт договора, в котором указывалось, что судиться с банком можно только по месту его регистрации – в очень отдаленном городе. Однако, Наталья сразу поняла, что банк нарушает еще одно право потребителя - **право на выбор суда** и **написала вторую претензию**. Получив свои заверенные банком копии претензий Наталья **отсчитала 15 рабочих дней, ожидая официального ответа от банка**.

Не получив ответ, Наталья обратилась в **службу по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Центрального банка РФ**, где ей помогли оценить правильность ее действий и обращений, о нарушении федерального законодательства в области банковской деятельности. Сотрудники службы подтвердили, что Наталья сделала все необходимые шаги **на досудебном этапе решения конфликта**.

1

Конкретные действия по защите своих прав потребителя

2

Этапы алгоритма действий защиты своих прав

3

Указание на нарушенное право

4

Название организации, помогающей в защите прав потребителя

Пример задания (продолжение)

Грамотное поведение

Далее Наталья снова обратилась в Роспотребнадзор, где ей помогли грамотно составить исковое заявление в суд направленное на отстаивание своих прав потребителя. Девушка решила подстраховаться и получить консультацию и у сотрудников Союза потребителей Российской Федерации, которые не только дали ей консультацию и проверили грамотность составленных претензий и исков, но и предложили помощь в ведение дел в суде.

Наталье удалось перевести судебные слушания в удобный для нее суд, отстояв свое право на выбор суда. На судебном этапе решения конфликта благодаря помощи бесплатного юриста, выделенного ФинПотребСоюзом девушка не только вернула деньги, положенные на вклад, но и взыскала с банка материальный ущерб, в размере суммы, уплаченной ею за просрочку кредита, которой бы не было в случае своевременной выплаты вклада.

1

Конкретные
действия по
защите
своих прав
потребителя

2

Этапы
алгоритма
действий
защиты
своих прав

3

Указание на
нарушенное
право

4

Название
организации,
помогающей
в защите прав
потребителя

- **К1: Конкретность.** Примеры содержат конкретные действия отражающие грамотное поведение при нарушении прав потребителей, отражают выбранную тему финансовой грамотности.
- **К2: Содержательность.** В примерах указывается название и суть нарушенного права потребителя, раскрывается алгоритм действий по защите прав.
- **К3: Широта знаний и практикоориентированность.** Повествование включает описание действий самого потребителя, а также организаций, которые могут помочь в защите его прав.

1

Название и
содержание
критериев
оценки

Шкала оценки

Критерии	Баллы				
	Макс. балл	Высокий уровень	Средний уровень	Низкий уровень	Нулевой уровень
К1	6	6	5-3	2-1	0
К2	6	6	5-3	2-1	0
К3	6	6	5-3	2-1	0
ИТОГО	18 баллов				

Содержание критериев оценки

Критерий	Высокий уровень	Средний уровень	Низкий уровень
K1	В примерах присутствуют конкретные действия отражающие поведение при нарушении прав потребителей, отражают выбранную тему финансовой грамотности.	В примерах отсутствует конкретика в одном из компонентов: а) описан пример, слабо отражающий тематику защиты прав потребителя; б) пример не показывает в полной мере грамотные действия финансового характера.	В истории отсутствует конкретика в двух из компонентов: а) описан пример, слабо отражающий тематику защиты прав потребителя; б) пример не показывает в полной мере грамотные действия финансового характера.
K2	Примеры содержат название нарушенных прав потребителя финансовых услуг, дано описание сути нарушенного права потребителя, раскрыт алгоритм действий (последовательность шагов) по защите прав.	Пример отражает выбранную тему по защите прав потребителя; в повествовании присутствует 1 из фактических из ошибок или неточностей: - Не указано название права, которое было нарушено; - Не используется терминология из области финансовой грамотности; - Нарушена последовательность шагов алгоритма действий защиты прав потребителя.	История отражает выбранную тему по финансовой грамотности; в повествовании присутствует 2 и более фактических ошибки или неточности: - Не указано название права, которое было нарушено; - Повествование на бытовом языке; - Нарушена последовательность шагов алгоритма действий защиты прав потребителя, пропущены некоторые шаги.
K3	Примеры включают описание грамотных действий самого потребителя по обращению за помощью в две и более соответствующие организации (приведены названия организаций и указан их функционал (направления помощи потребителю)).	Примеры включают описание грамотных действий самого потребителя по обращению за помощью в одну из соответствующих организаций (приведено название организации и указан ее функционал (направления помощи потребителю)).	Пример не включает описание грамотных действий самого потребителя по обращению за помощью в соответствующие организации.



ИГСУ



мои финансы

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Автор-составитель

Сергеева Кристина Владимировна

эксперт ФМЦ РАНХиГС, доцент, канд. психол.
наук

Дизайн и вёрстка

Пержу Алёна Александровна

