методические рекомендации по теме «ОТВЕТСТВЕННОЕ ФИНАНСОВОЕ ПОВЕДЕНИЕ И ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ»

Контракт № FEFLP/FGI-5-2-02

Подготовлено по заказу Министерства финансов Российской Федерации в ходе реализации совместного Проекта Российской Федерации и Международного банка реконструкции и развития «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» в рамках «Конкурсной поддержки инициатив в области развития финансовой грамотности и защиты прав потребителей»

# Логика преподавания темы

Тема 4.2 «Ответственное финансовое поведение и защита прав потребителей финансовых услуг» входит в Модуль 4 «Управление финансами». Модуль 4 носит обобщающий характер и направлен на систематизацию знаний и умений Учащихся, необходимых для принятия отдельных финансовых решений и применения финансовых инструментов для повышения благосостояния семьи. Предполагается, что к моменту изучения материалов модуля Учащиеся уже знакомы с основами финансовой грамотности и особенностями использования различных финансовых инструментов.

**Цель изучения темы «Ответственное финансовое поведение и защита прав потребителей финансовых услуг»** — формирование компетенций, необходимых для взаимодействия с публичными структурами (организациями, органами власти, СМИ и т.д.) для решения задач управления семейными финансами.

**Ключевая проблема темы:** Взаимодействие с окружающим финансовым миром (прежде всего, финансовыми организациями и государством) не всегда проходит бесконфликтно. Иногда нам кажется, что наши права нарушены. Всегда ли это так? Как разграничить нашу ответственность и ответственность перед нами? Что делать в случае нарушения прав?

Для решения ключевой проблемы темы требуется ее детализация до уровня более узких задач (подпроблем, учебных вопросов):

1. Как избежать проблем с налогами, реализуя свои обязанности и права налогоплательщика?
2. Как обеспечить защиту своих прав потребителя финансовых услуг?
3. Как правильно читать и понимать новости о социально-экономической ситуации?

Все эти задачи вытекают из других практических проблем управления семейными финансами. Так, например, изучение налогов необходимо для того, чтобы учитывать их вклад в расходы семейного бюджета, а вопросы защиты прав потребителей становятся актуальными при пользовании финансовыми услугами. Это необходимо учитывать при проблематизации задач темы. Целью обучения должна быть не подготовка налогового специалиста или юриста, а выработка у Учащегося готовности использовать соответствующие инструменты, когда в них возникает необходимость. Поэтому не следует перегружать Учащихся теорией: вместо этого нужно сформировать у них готовность к самостоятельному поиску не только фактической, но и теоретической информации, необходимой для успешного разрешения практических проблем.

Решение каждой из задач описывается как последовательность шагов (анализ). Успешное выполнение шагов решения по всем задачам обеспечивает решение ключевой проблемы темы (синтез). Содержание и структура теоретических и практических материалов по задаче соответствует последовательности шагов решения.

**Задача 1 «Как избежать проблем с налогами, реализуя свои обязанности и права налогоплательщика?»**

**Расшифровка задачи 1:** С уплатой налогов неизбежно сталкивается каждый гражданин. Если своевременно не заплатить налоги, можно навлечь на себя серьезные проблемы. В то же время закон разрешает уменьшить расходы на уплату налогов («сэкономить»). Как правильно исполнять обязанности по уплате налогов, но при этом не «переплачивать»?

**Шаги решения задачи 1:**

1. Уплачивать установленные законом налоги, в том числе те, которые требуют декларирования их самим налогоплательщиком.
2. Использовать предоставленные законом возможности экономии на налогах.
3. Использовать установленные законом возможности оспаривания начисленных налогов.

Государство собирает налоги, чтобы выполнять свои функции и нести расходы в интересах всего общества: на социальные блага, социальную защиту населения и т.д. Каждый гражданин обязан вовремя платить законно установленные налоги. За нарушение предусмотрены санкции: от штрафа до лишения свободы. Чаще всего граждане сталкиваются с обязанностью платить НДФЛ (по зарплате его отчисляет работодатель) и имущественные налоги (платим сами по уведомлению). В некоторых случаях мы обязаны сами сообщать о налогооблагаемых доходах, подавая налоговую декларацию. Если знать свои права налогоплательщика, можно сэкономить на уплате налогов с помощью налоговых льгот и налоговых вычетов и избежать «переплаты», оспорив ошибочно начисленные налоги.

**Ключевые понятия задачи 1:** налог, налоговая декларация, налоговая льгота, налоговый вычет, объект налогообложения, ставка налога, налоговый период, уплата налога, возврат излишне уплаченного налога.

**Задача 2 «Как обеспечить защиту своих прав потребителя финансовых услуг?»**

**Расшифровка задачи 2:** Нам часто приходится выступать в роли потребителя финансовых услуг — когда мы открываем счет в банке, берем кредит, покупаем страховку и т.д. При этом мы можем столкнуться с ситуацией, когда наши права потребителя нарушаются. Это может привести к серьезным последствиям — главным образом, к потере наших денег. Как защищать свои права при пользовании финансовыми услугами?

**Шаги решения задачи 2:**

1. Знать свои права как потребителей финансовых услуг, понимать, в каких ситуациях мы можем столкнуться с нарушением наших прав со стороны разных типов финансовых организаций и быть готовым к этому.
2. Определять конкретную организацию(и), ответственную за нарушение наших прав потребителей финансовых услуг, определять и документировать содержание нарушения.
3. Обращаться за помощью к государству и общественным организациям, которые могут помочь, если права потребителя финансовых услуг нарушены.

При взаимодействии с финансовыми организациями возникает риск нарушения прав потребителя. Нужно знать и пользоваться своими правами потребителя: на полную информацию о финансовой услуге, на самостоятельное принятие решения о получении услуги, на отказ от некачественно оказываемой услуги и т.д. Следует понимать, что основная ответственность за защиту своих прав лежит на самом потребителе, а предотвратить нарушение часто проще, чем добиться возмещения ущерба.

Если права потребителя все же нарушены, то защитить их помогут государство (Банк России, Роспотребнадзор и др.) и общественные организации. При этом сбор доказательств факта нарушения остается обязанностью человека. Важно понимать разницу между нарушением закрепленных в законе прав и собственной неосмотрительностью: допущенную самим человеком ошибку исправлять придется ему самому, а попытки обвинить в ней кого-то другого приведут лишь к пустой трате времени и денег.

**Ключевые понятия задачи 2:** права потребителя, обязанности потребителя, общество защиты прав потребителей, контролирующие органы.

**Задача 3 «Как правильно читать и понимать новости о социально-экономической ситуации?»**

**Расшифровка задачи 3:** Ответственное финансовое поведение требует понимания последствий принимаемых решений. На принятие решений влияет доступная информация. В современном быстро меняющемся мире существенную часть информации мы получаем из СМИ и/или открытых источников (например, ресурсов интернета), зачастую неверно их интерпретируя или неправильно оценивая достоверность. Как избежать ошибок в работе с информацией, ставящих нас в уязвимое положение или приводящих к нарушению нами обязательств?

**Шаги решения задачи 3:**

1. Оценивать значимость информации для себя и семейного бюджета.
2. Разграничивать фактическую и оценочную составляющие информации из СМИ и открытых источников.
3. Проверять информацию, полученную не из первоисточника и информацию, влияющую на решения с большими финансовыми последствиями.

Важные новости об изменении общей социально-экономической ситуации нужно обязательно перепроверять в авторитетных источниках. Часто имеет смысл обратиться непосредственно к первоисточнику: цитаты, результаты исследований, прогнозы и другая информация.

Даже если информация достоверна, ее интерпретация может оказаться неверной: крайне сложно спрогнозировать реальное влияние социально-экономических показателей и процессов, происходящих в экономике в целом, на жизнь конкретного человека. Не стоит делать выводы или принимать решения поспешно.

Обязательно нужно следить за новостями о событиях, которые с высокой вероятностью будут иметь для вас финансовые последствия. Например, новости о состоянии дел финансовой организации, с которой заключен договор, или об изменении законов, касающихся профессиональной (трудовой) деятельности. Эти новости тоже нужно перепроверять, а при необходимости обращаться за профессиональной консультацией.

**Ключевые понятия задачи 3:** СМИ, открытый ресурс, официальный ресурс, информация, интерпретация информации, проверка информации, реклама, прогноз.

Таким образом, **решение ключевой проблемы (ключевые выводы темы)** «Как взаимодействовать с финансовыми организациями и государством для успешного решения задач управления семейными финансами?» состоит в ответственном финансовом поведении: знании и использовании своих прав и соблюдении обязанностей в конкретных обстоятельствах, готовности и способности применять различные механизмы защиты прав и интересов, в том числе заявлять их и обращаться в органы и организации, их защищающие. Для этого необходимо уметь собирать, анализировать и информацию. Важно не только предотвращать нарушения своих прав финансовыми организациями, но не допускать нарушений самому. В случае собственной ошибки оперативно устранять ее или уменьшать последствия.

# Методика преподавания темы

Каждая образовательная организация использует собственные подходы, форму организации обучения, программы преподавания финансовой грамотности с различной структурой и выделенным объемом учебных часов, поэтому порядок изучения тем, заданный Программой и Планом обучения данного Интерактивного курса, не может считаться универсальной базой для изучения темы с Учащимися. Тем не менее, при преподавании темы по разработанным материалам рекомендуется придерживаться заданной выше логики изложения темы (последовательности материалов), за исключением случаев, прямо оговоренных в рекомендациях к отдельным материалам.

Преподавание финансовой грамотности в значительной степени связано с коррекцией общераспространенных, но ошибочных представлений и стереотипов, установок, убеждений и ценностей. Поскольку для их коррекции необходим диалог и дискуссия с Учащимися (пассивного чтения материала недостаточно), основной акцент в данных методических рекомендациях сделан именно на работе с установками.

При работе с установками важно соблюдать корректность по отношению к личному опыту людей, не обесценивая его, а расширяя и дополняя, показывая его неполноту. В связи с этим рекомендуется соблюдать несколько простых общих правил, упорядочивающих процесс преподавания.

Во-первых, следует избегать апелляции к личному опыту. Вместо этого предпочтительно использовать близких Учащимся по социальному статусу вымышленных героев, с которыми им легко себя отождествить.

Во-вторых, любые теоретические положения и практические рекомендации, противоречащие бытовому опыту Учащихся, следует вводить лишь после того, как на конкретном примере (герое) убедительно показано развитие событий, противоречащее опыту.

В-третьих, по возможности следует представлять ошибочные, нерациональные мнения не как заведомо неверные, а как частный случай более широкого взгляда на проблему.

## Рекомендации по преподаванию темы Учащимся

1. Необходимо добиться понимания Учащимися **разницы между фактами и интерпретацией фактов**. Любой вывод из факта, любое его практическое применение является интерпретацией, зависящей от контекста, субъективно воспринимаемого человеком (например, одно и то же действие может считаться или не считаться преступлением, таким, как уклонение от уплаты налогов, в зависимости от умысла человека). **Ответственность за интерпретацию любых обстоятельств лежит на человеке**, и обеспечивается не углублением знаний, а развитием когнитивных способностей. Признание действий человека законными или преступными, содержание обязанностей человека перед государством, правоприменительная практика, правила прочтения информации СМИ, отношение к советам от разных общественных организаций и т.д. — все это вопросы, требующие критического мышления, критической интерпретации информации. Ответственность за правильный подбор и интерпретацию информации для принятия финансовых решений несет сам человек, и ни у кого (в том числе государства) нет обязанности компенсировать ему последствия допущенных в этой сфере ошибок.

2. Изучение темы «Ответственное финансовое поведение и защита прав потребителей финансовых услуг» должно быть направлено, прежде всего, на **развитие умений работы с информацией**, в том числе с официальной информацией и информацией открытых источников, выработкой критического отношения к ней. Учащиеся не смогут запомнить все нормы и правила, все формы подачи жалобы, все списки необходимых документов, все перечни качественных СМИ и т.д. Даже если бы их можно было запомнить, это не имело бы никакого практического смысла, т.к. вся эта информация постоянно устаревает. Поэтому преподавание этой темы принципиально не может быть построено на заучивании нормативных основ, а должно способствовать формированию умений работы с информацией.

3. Большинство Учащихся существуют в цифровой среде: пользуются интернетом, в том числе для учебы, ежедневно потребляют большое количество информации. Поэтому при изучении этой темы акцент должен делаться не на том, как технически искать информацию, а **на том, какую информацию нужно искать и как ее интерпретировать**.

## Базовые установки Учащихся и их коррекция

В данном разделе выделены установки, носящие наиболее общий характер, влияющие на восприятие Учащимися всей темы. Их необходимо контролировать и корректировать буквально на каждом занятии, даже если предполагается последовательно пройти с Учащимися несколько материалов. Более того, существование сильных, широко распространенных предубеждений, нежелательных установок и стереотипов ведет к тому, что добиться правильного отношения к страхованию можно, только многократно отрабатывая одни и те же идеи. Более специфические установки, формируемые в рамках конкретных задач и/или шагов их решения, приведены в разделе 2.3.

Нежелательные установки в отношении ответственного финансового поведения, требующие корректировки:

1. «Это точно правда, ведь я нашел сайт, на котором написано…».

Данная тема отличается особой сложностью, т.к. Учащиеся с детства интегрированы в информационное пространство. Их навыки поиска информации гарантированно более развиты, чем у любого преподавателя, чего нельзя сказать о критическом отношении к информации. Как многие люди старшего поколения склонны воспринимать телевидение как источник «достоверной» информации, так и Учащиеся могут не осознавать, что информация из открытых источников в интернете (в том числе и массово распространенная, например, на популярных ресурсах типа Википедии) может быть ошибочной.

Для коррекции этой установки необходимо сосредоточиться на следующих вопросах: почему мы доверяем той или иной информации? Насколько это доверие обосновано? Знаем ли мы, кто и зачем ее разместил, насколько она актуальна и т.д.?

Не следует противопоставлять интернет другим источникам информации: все те же самые вопросы мы бы должны были задать себе, получая информацию от преподавателя, друзей, из СМИ, от финансовой организации и т.д. Интернет сам по себе не хуже и не лучше, специфика в том, что именно интернетом Учащиеся пользуются наиболее активно.

1. «А как правильно поступать в этой ситуации?».

У многих Учащихся представление о «достоверных», правильных источниках информации (учебник, закон и т.п.) сочетается с тем, что в них записан «правильный» ответ на любой вопрос.

Существенная часть Учащихся ориентирована на поиск «правильного ответа» в любой учебной, а позднее и жизненной ситуации. Они думают, что от них требуется «угадать» правильный ответ, который нужно было заучить по «правильному» источнику (закону, договору, учебнику, книжке «100 правил экономии» и т.д.).

В сфере финансовой грамотности такой подход неприменим. Даже те источники, которые считаются официальными (законы), невозможно заучить и применять автоматически. Например, любой закон (в том числе закон о защите прав потребителей) нуждается в толковании, интерпретации, которую в разных источниках могут давать совершенно по-разному (в самом законе ее нет). Правоприменительная практика (решения судов по конкретным случаям, относящимся к закону) помогает выбрать правильную интерпретацию, но она очень разнообразна, поскольку зависит от множества обстоятельств.

Скорректировать эту установку можно, приучая Учащихся к тому, что может быть несколько «правильных ответов» (интерпретаций, способов действия, вариантов выбора) одновременно. Выбор между ними будет зависеть от конкретных жизненных обстоятельств. Нужно не ограничиваться получением от Учащихся одного (первого пришедшего в голову) приемлемого ответа, а задавать им вопросы о том, какие другие решения можно принять, и в каком случае одно решение предпочтительнее другого.

1. «Какая разница, что написано в законе/договоре, это же несправедливо! (поэтому закон можно не соблюдать)».

Учащиеся склонны принципиально разграничивать то, что является «правдой» с их субъективной точки зрения (то, что они сами думают, ориентируясь на это в своей повседневной практике), и то, что является «правильным ответом» с точки зрения преподавателя/общества/государства/других взрослых. При этом и к своей «правде», и к «правильному ответу» для преподавателя они относятся в равной степени некритично (не пытаются их согласовать), т.к. не ставят перед собой цель выработки внутренне непротиворечивой позиции. Когда они понимают, что за ними наблюдает государство/преподаватель/взрослые, то демонстрируют свою приверженность «правильной позиции», а когда за ними нет прямого наблюдения — приверженность своим представлениям о правде и справедливости. В работе с источниками информации об окружающем финансовом мире это ведет к выборочному использованию источников информации, подтверждающих заранее сформированную позицию (ту или другую), и игнорированию остальных.

Учащихся нужно убедить в том, что то, что им кажется несправедливым, не всегда есть нарушение прав (незаконно). Для борьбы с этим рекомендуется отрабатывать с Учащимися критику позиции (справедливой на свой взгляд или правильной на взгляд учителя) позиции. Учащиеся должны осознать, что на практике исход любого конфликта определяется не тем, кто «прав» или занимает «правильную» позицию, а качеством привлекаемой информации, ее интерпретации, аргументации, своевременным совершением нужных действий. Учащимся нужно показывать, что во всех случаях только активная и ответственная позиция с их стороны способствует благополучному решению проблемы.

1. «Нужно отомстить им (нарушителям) за те проблемы, которые они мне создали!»

То же самое обостренное чувство справедливости часто ведет к нерациональному поведению Учащихся в конфликтах с финансовыми организациями и государством. Полагая, что кто-то является нарушителем, люди с этой установкой стремятся не столько к восстановлению нарушенных прав, сколько к мести. Проблема этой установки в том, что (независимо от степени успешности мести), человек тратит множество ресурсов (в первую очередь, денег и времени), что только ухудшает финансовое положение, пострадавшее от нарушения прав.

Учащихся нужно приучить задавать себе вопрос: в чем моя цель в конфликте с финансовой организацией или государством? Как то, что я делаю сейчас, помогает мне достичь моей цели? Стоят ли затрачиваемые мною ресурсы этой цели?

1. «Я никому ничего не должен», «Мне все должны».

Наличие у человека каких-либо прав (в том числе прав потребителя) многими Учащимися воспринимается как привилегия, как основание требовать для себя что-то на безвозмездной основе. Это ведет к безответственному поведению, к безосновательным обвинениям финансовых организаций и государства. Эта дискуссия относится к предметной области школьных курсов обществознания и правоведения, а в рамках данной темы Интерактивного курса наиболее тесно связана с налогами.

В первую очередь, корректировать эту установку нужно, делая акцент на том, что любое право обеспечивается признанием его другими людьми и организациями, то есть соответствующими обязанностями и обязательствами. Прав без обязанностей не может существовать, поэтому если мы хотим, чтобы какие-то наши права соблюдались — мы должны понимать, какие обязательства они налагают на других людей и организации. А значит, если мы хотим, чтобы хоть какие-то (в том числе наши) права соблюдались, то мы должны принимать обязанности и на себя.

1. «Когда проблемы случатся, тогда и буду про них думать».

Нежелание думать о будущем в большей степени корректируется в теме 4.1 «Финансовые цели и финансовое планирование». Сами угрозы также уже знакомы Учащимся, если они изучали Тему 3.1 «Финансовые риски». Поэтому корректировка этой установки не должна быть сложной задачей, а скорее обобщением и актуализацией уже знакомых мыслей: лучше не доводить до нарушения твоих прав, а предотвратить нарушение.

1. «Меня все равно никто защищать не будет», «Я маленький человек, за меня никто не вступится», «У нас такое государство, что до простого человека ему дела нет», «У корпораций много связей, они выиграют любой спор».

Данная установка часто развивается как следствие неправильно интерпретированного реального жизненного опыта. Люди часто сталкиваются с тем, что их обращение за помощью к общественным организациям и государству не приносит желаемого результата. Люди могут думать, что государство не хочет решать их проблему, но на самом деле — иногда у них просто недостаточно доказательств своей правоты и неправильные ожидания относительно возможностей и обязанностей государства.

Можно вспомнить разговор о доказательствах страхового случая из темы 3.2. «Страхование», если он уже знаком Учащимся. Как и в том случае, наряду с людьми, жалующимися на реальные нарушения их прав, находятся и мошенники, обращающиеся с выдуманными проблемами. Если пытаться им всем «помочь», то это обернется огромным ущербом: например, мошенники будут разорять добросовестные компании, обвиняя их в несуществующих нарушениях. Чтобы такое не происходило, государство и общественные организации, занимающиеся защитой прав потребителей, должны располагать серьезными доказательствами нарушения. Если доказательств нарушения нет, то, естественно, и защищать нарушенные права никто не будет.

Нужно объяснить Учащимся, что у государственных органов есть планы по раскрытию различных правонарушений, зарплата каждого госслужащего в этих органах зависит от числа случаев успешной помощи людям. Поэтому, если человек приносит в государственный орган (Роспотребнадзор, трудовую инспекцию, ЦБ и т.д.) не просто жалобу на нарушение его прав, но и доказательства нарушения, то государственные органы с радостью помогают. Если человек собрал доказательства, но не знает, как подготовить и оформить жалобу, то есть масса общественных организаций, готовых с ней помочь. Если же доказательств нет (ни чеков, ни договоров, ни переписок со службой пользовательской поддержки, ничего) — то, реагируя на такую необоснованную жалобу, государственный служащий впустую потратил бы время, которого не хватит на жалобы обоснованные.

## Рекомендации по использованию материалов теоретической и практической направленности в работе с Учащимися

Включенные в Интерактивный курс материалы теоретической и практической направленности (презентации и практикумы) могут быть использованы для подготовки занятий с Учащимися с учетом приведенных в этом разделе уточнений и ограничений.

**Презентация «Как избежать проблем с налогами, реализуя свои обязанности и права налогоплательщика?»**

Презентация соответствует задаче 1 «Как избежать проблем с налогами, реализуя свои обязанности и права налогоплательщика?». С нее рекомендуется начинать изучение темы, так как она объясняет характер отношений между человеком и государством. В следующих материалах эти принципы используются как основа для понимания роли государства в защите прав потребителей. Это единственный материал темы, содержащий в себе теорию и примеры, необходимые для формирования важнейших установок. Однако этот материал не ставит своей целью развитие конкретных умений: заполнения налоговой декларации, подачи обращений и заявлений в госорганы и т.п. Такого рода результаты требуют гораздо большего учебного времени и в большей степени относятся к предметной области правоведения.

При подготовке занятий с Учащимися нужно обратить внимание на следующие идеи:

1. Зачастую Учащиеся, не имея достаточно полного представления о роли государства, склонны считать любые налоги как беспричинные поборы. Эта установка достаточно легко корректируется через обсуждение общественных благ и демонстрацию того, каким было бы общество, если бы государство не выполняло свои функции.

2. С другой стороны, у некоторых Учащихся нет представления, что они вообще платят налоги, т.к. жизненный опыт Учащихся в этой сфере крайне ограничен. Из-за того, что Учащиеся могут не иметь трудового опыта (в особенности легального), имеет смысл начинать с налогов, которые каждый из них точно платил: например, НДС. Разговор о налогах не должен иметь своей целью убедить Учащихся, что мы платим «слишком много» или «слишком мало» налогов: понять это можно только в общем контексте государственного бюджета. Это сложный экономический вопрос, выходящий далеко за рамки уровня подготовки Учащихся. Но нужно показать, что уплачиваемые нами налоги существенны по сравнению с семейным бюджетом. Только после того, как Учащиеся осознают, что налоги существенны, они заинтересуются вопросом, на какие общественные блага эти налоги идут.

3. Учащиеся не осознают, что общественные блага на самом деле реализуются не на деньги какого-то абстрактного государства, а на деньги граждан в виде налогов. Поэтому чем больше мы у государства просим, тем больше оно вынуждено с нас же собирать налогов. Если мы не платим взносы в пенсионный фонд, то из-за этого государству становится сложнее платить пенсии нашим дедушкам и бабушкам. Именно поэтому государство не может всем гражданам обеспечить все необходимые блага. А поскольку сбор налогов, раздача пенсий и т.д. связаны с дополнительными расходами, то государство старается финансировать только те общественные блага, решать те социальные проблемы, с которыми сами люди не справляются.

4. Некоторые Учащиеся боятся занимать активную позицию по отношению к государству. Многим из них кажется, что с государственным решением (даже «несправедливым» на их лично взгляд) лучше не спорить. Государство имеет дело с десятками миллионов налогоплательщиков. При таком масштабе неизбежно возникают отдельные ошибки, устранение которых — в интересах самого государства. Для устранения этих ошибок государством созданы специальные процедуры обжалования решений, а некоторые процедуры (такие, как подача декларации на налоговые вычеты) изначально предполагают инициативу человека.

5. Игнорирование процедур обжалования государственных решений отнюдь не помогает государству: напротив, оно ему вредит, так как мешает реализовать тот смысл, который государство закладывает в налоговую систему и другие публичные институты. Поэтому использование легальных процедур оспаривания государственных решений должно восприниматься Учащимися не как «война против государства», а как помощь государству. Однако следует акцентировать их внимание и на том, что отношения с государством безличны и формальны: государство не несет никакой ответственности за то, что сказал (без официального документа) отдельный госслужащий.

Изучение данного материала направлено на достижение следующих образовательных результатов:

| **№ пп.** | **Знания и представления** | **Умения и навыки** | **Ценности и установки** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Знать с какой целью государство взимает налоги и сборы с граждан и понимать, почему предоставление социальных благ оплачивается из средств, собираемых в виде налогов | Уметь отслеживать налоговую задолженность | Осознавать, что налог — необходимая мера для обеспечения государственной деятельности |
| 2 | Знать основные механизмы взимания налогов: автоматически через налогового агента (например, работодателя или продавца), через уведомление гражданина, по обращению гражданина, и понимать, какие налоги на физических лиц к какому механизму относятся |   | Осознавать необходимость своевременно платить налоги |
| 3 | Знать, каковы обязанности гражданина по уплате налогов, не взимаемых автоматически, и каким образом их проще всего реализовать |   | Активно и своевременно пользоваться правами на налоговые вычеты и освобождения от налогов |
| 4 | Знать, каково содержание налоговой декларации |   | Активно и добросовестно следить за текущим состоянием налоговых расчетов |
| 5 | Знать, в каких случаях и каким способом гражданин может оформить налоговый вычет или освобождение от налога |   | Не бояться взаимодействовать с налоговыми органами в случае ошибок и разночтений  |

**Презентация «Как обеспечить защиту своих прав потребителя финансовых услуг?»**

Презентация соответствует задаче 2 «Как обеспечить защиту своих прав потребителя финансовых услуг?». С нее рекомендуется начинать изучение задачи, так как она систематизирует информацию о правах потребителя различных финансовых услуг (знакомых Учащимся по модулям 2 и 3 Интерактивного курса). Если Учащиеся не изучали соответствующие темы (в рамках Интерактивного курса или другим способом), то прохождение данного материала невозможно: Учащиеся не будут заинтересованы в изучении темы, в которой идет речь о *возможных* проблемах в *отдаленном будущем* при пользовании финансовыми услугами, которые они считают *бесполезными для себя*.

При подготовке занятий с Учащимися нужно обратить внимание на следующие идеи:

1. Учащиеся ожидают, что государство будет «восстанавливать справедливость» и поддерживать потребителя финансовых услуг по одной его просьбе. Они изначально не осознают, что человек, жалующийся на нарушение его прав финансовой организацией, может быть мошенником. И что убытки от подобных мошенников далее ложатся на самого потребителя, т.к. финансовая организация, дабы не разориться, вынуждена будет включить их в общую стоимость услуг. В связи с этим необходимо убедить Учащихся, что государство не может автоматически становиться на сторону потерпевшего, чьи права нарушены: оно должно дать ему возможность доказать нарушение, но не более того. А ответственность за доказательство нарушений лежит на самом человеке.

2. Вторая проблема связана с неготовностью Учащихся определять, кто конкретно ответственен за нарушение их прав. При отработке этой темы очень важно показать им, что государству очень важно защитить не только добросовестных потребителей, но и добросовестных производителей, защитив их от необоснованных претензий потребителей.

Изучение данного материала направлено на достижение следующих образовательных результатов:

| **№ пп.** | **Знания и представления** | **Умения и навыки** | **Ценности и установки** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Знать, что такое банк, понимать его роль как финансового посредника, понимать экономический смысл его деятельности (понимать, что в самом укрупненном виде банк живет за счет разницы процентных ставок по кредитам и вкладам) |  | Осознавать свою ответственность за участие в сделках, нарушающих действующее законодательство, и активно избегать этого (в том числе взятка, коррупция, мошенничество, серые схемы) |
| 2 | Знать, что такое страховая компания, пенсионный фонд, микрофинансовая организация, инвестиционная компания, паевой инвестиционный фонд, понимать экономический смысл их деятельности |   |   |
| 3 | Понимать роль и функции Банка России в регулировании банковской системы |   |   |
| 4 | Понимать роль государства в регулировании пенсионного и страхового рынков, рынка ценных бумаг, регулировании деятельности различных видов финансово-кредитных организаций |   |   |
| 5 | Знать о праве потребителя на получение необходимой информации об услуге на всех этапах ее получения (выбор и принятие решения, оказание услуги, прекращение оказания услуги) |   |   |
| 6 | Знать о праве потребителя самостоятельно принимать решение о получении услуги (в рамках закона и с учетом договорных условий) |   |   |
| 7 | Знать о праве потребителя на отказ от некачественно оказываемой услуги |   |   |
| 8 | Знать, какие государственные органы и структуры занимаются защитой прав потребителей финансовых услуг (Роспотребнадзор, Росфинмониторинг, Прокуратура, Следственный Комитет и др.) |   |   |
| 9 | Понимать роль и границы ответственности государства в защите прав потребителей финансовых услуг |  |  |
| 10 | Знать, какие негосударственные организации оказывают содействие защите прав потребителей финансовых услуг и понимать их возможности |  |  |
| 11 | Понимать особенности судебного механизма защиты прав потребителей финансовых услуг |  |  |

**Практикум «Как действовать, если ваши права нарушают?»**

Практикум соответствует задаче 2 «Как обеспечить защиту своих прав потребителя финансовых услуг?». Его рекомендуется изучать после презентации «Как обеспечить защиту своих прав потребителя финансовых услуг?».

Нехватка жизненного опыта способствуют тому, что Учащиеся рассчитывают на получение быстрого и конкретного результата («оценки» их действий). Поэтому при использовании этого материала в работе с Учащимися необходимо добиться их готовности к тому, что ни одно конкретное действие результата не обеспечивает. Лишь общая высокая активность в отстаивании своих прав и использование всех доступных инструментов (включая переговоры с организацией-нарушителем, обращение в госорганы и суд, негосударственные организации и т.д.) обеспечивает результат.

Изучение данного материала направлено на достижение следующих образовательных результатов:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ пп.** | **Знания и представления** | **Умения и навыки** | **Ценности и установки** |
| 1 | Знать, как оформляется (составляется, отправляется, подается) жалоба в случае нарушения прав потребителя (в зависимости от вида продукта или услуги)  | Уметь определять организацию, несущую ответственность за нарушение прав потребителей | Обращать внимание на дополнительные условия, оговорки и примечания, которые могут повлиять на конечную стоимость или другие существенные параметры продукта, работ или услуги |
| 2 |   | Уметь определять границы ответственности: своей, организаций-контрагентов и государства в конкретной ситуации | Обращать внимание на процедуру и сроки подачи претензий на неудовлетворительное качество |
| 3 |   | Уметь выявлять недействительные и ничтожные условия договора и определять правовые последствия этого | Не стесняться требовать (соблюдения прав, возмещения ущерба и пр.) |
| 4 |   | Уметь фиксировать нарушение прав потребителей | Менять поставщика финансовых услуг, если не устраивают условия сотрудничества или их исполнение |
| 5 |   | Уметь находить информацию о том, как подать обращение в конкретные организации, в которые можно обратиться с жалобой и/или за помощью в продвижении жалобы на нарушение прав потребителей | Не считать всех поставщиков финансовых услуг жуликами, но в то же время быть начеку |
| 6 |   | Уметь составлять деловое письмо, аргументированно излагать суть нарушения и сформулировать свои требования, предоставлять всю необходимую информацию для дальнейшего рассмотрения дела (контактные данные заявителя, информация о лице, на которое подается жалоба, подтверждающие документы и пр.) | Решать возникающие конфликты корректно и в рамках закона |
| 7 |   |   | Жаловаться в судебные, надзорные и регулирующие органы в случае нарушения своих прав |

**Практикум «Как правильно читать и понимать новости о социально-экономической ситуации»**

Практикум соответствует задаче 3 «Как правильно читать и понимать новости о социально-экономической ситуации?». Этот материал носит практико-ориентированный характер. Это объясняется тем, что в курсе финансовой грамотности информационная грамотность носит вспомогательный характер, обеспечивая эффективное решение тех задач взаимодействия с окружающим финансовым миром, о которых речь шла в предыдущих задачах. Соответственно, глубокая теоретическая подготовка здесь не требуется.

При обсуждении разных сюжетов из этого материала с Учащимися необходимо избежать двух крайностей (Учащиеся в силу возраста склонны к радикальным выводам, поэтому данные установки нужно контролировать особенно внимательно). С одной стороны, нужно показать, что изучение новостей в СМИ и других открытых источников не бесполезно: они действительно облегчают прогнозирование важных изменений в семейных финансах. Они критически важны с точки зрения ответственного финансового поведения: помогают нам избежать нарушения наших прав, помогают правильно выбрать финансовую услугу, дают необходимый контекст в случае любого конфликта с органами и организациями в окружающем финансовом мире.

С другой стороны, необходимо добиться понимания Учащимися, что никакая новость не содержит достоверной информации. В идеале, Учащиеся должны начать воспринимать любую новость, потенциально затрагивающую личный и семейный бюджет, как причину для проведения самостоятельного исследования открытых источников.

Изучение данного материала направлено на достижение следующих образовательных результатов:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ пп.** | **Знания и представления** | **Умения и навыки** | **Ценности и установки** |
| 1 | Понимать, что социально-экономические показатели (инфляция, безработица и т.д.) отражают важные тенденции в экономике, но не могут быть без специальных знаний применены к жизни конкретного человека | Уметь выявлять новости и иную информацию, имеющую отношение к финансовому положению человека | Осознавать важность отслеживания информации о банковской сфере (проблемные банки, изменения в регулировании, отзыв лицензий, слияния и поглощения банков и пр.) |
| 2 | Понимать, что в экономике бывают подъемы и спады, а также периоды экономической рецессии, понимать, как они влияют на финансовое состояние семьи | Уметь оценивать достоверность информации | Осознавать важность отслеживания информации о государственной политике в сфере экономики и финансов (изменения налогового законодательства, регулирования малого предпринимательства, бюджетной политики и пр.) и необходимость профессиональной консультации при нехватке знаний |
| 3 | Понимать, что новостными поводами становятся громкие исключения, а не наиболее значимые тенденции | Уметь перепроверять факты и формулировки, в том числе с обращением к первоисточникам | Осознавать свою ответственность за ошибочную трактовку информации |
| 4 | Понимать, что влияние новостей и отдельных соц-эк показателей/событий на личное/семейное благосостояние следует воспринимать в контексте других текущих событий и предыстории |   |   |

## Рекомендации по использованию материалов прикладной направленности

Материалы прикладной направленности представляют собой подборку материалов из числа ранее созданных в рамках проекта Минфина России и Всемирного банка «Содействие повышению уровня финансовой грамотности и развития финансового образования в Российской Федерации». Эти материалы доступны для свободного использования в соответствии с позицией Министерства финансов, которому принадлежат права на их использование. Они могут быть использованы при проведении занятий с Учащимися для углубления образовательных результатов, достигнутых с помощью материалов теоретической и практической направленности.

Материалы прикладной направленности разделены на основные (которые рекомендуется использовать в первую очередь) и дополнительные — их использование в работе с Учащимися целесообразно с учетом выделенного Образовательной программой учебного заведения времени и/или ее специализации.

Некоторые из представленных материалов носят обобщающий характер, одновременно затрагивая несколько задач в рамках темы. Такие материалы рекомендуется (если в комментариях к материалу прямо не указано иное) использовать уже после того, как все соответствующие задачи освоены Учащимися.

## Рекомендации по использованию материалов прикладной направленности

## Основные материалы

1. **Игра «Финансовые организации»**

**Задача 2:** «Как обеспечить защиту своих прав потребителя финансовых услуг?»

**Краткое описание:**

Игра состоит из 6 этапов (игровых лет). В начале каждого этапа капитаны команд получают зарплату, которой могут распоряжаться по своему усмотрению: копить, тратить или использовать финансовые инструменты. На протяжении игры команды могут взаимодействовать с четырьмя игровыми локациями: «Банки», «МФО», «Государственные органы» и «Игровое поле».

Побеждает команда, у которой к концу игры оказалось больше средств, чем у других.

При взаимодействии с МФО и банками участников могут ожидать неприятные события, в том числе связанные с нарушением прав потребителей. За консультацией и помощью участники могут обращаться в игровые государственные органы: Роспотребнадзор, Банк России, Агентство по страхованию вкладов и суд.

**Образовательная цель** — закрепить знания о правах потребителей финансовых услуг, действиях для их защиты, а также сформировать умение отстаивать свои права и конструктивно взаимодействовать с финансовыми организациями и государственными органами для решения проблем.

**Образовательные результаты:**

* Уметь определять организацию, несущую ответственность за нарушение прав потребителей.
* Уметь выявлять недействительные и ничтожные условия договора и определять правовые последствия этого.
* Уметь фиксировать нарушение прав потребителей.
* Уметь составлять деловое письмо, аргументированно излагать суть нарушения и сформулировать свои требования, предоставлять всю необходимую информацию для дальнейшего рассмотрения дела (контактные данные заявителя, информация о лице, на которое подается жалоба, подтверждающие документы и пр.).
* Внимательно относиться к финансовым сделкам, осознавая свою ответственность при их заключении.
* Знать, как оформляется (составляется, отправляется, подается) жалоба в случае нарушения прав потребителя (в зависимости от вида продукта или услуги).
* Не стесняться требовать (соблюдения прав, возмещения ущерба и пр.).
* Решать возникающие конфликты корректно и в рамках закона.
* Жаловаться в судебные, надзорные и регулирующие органы в случае нарушения своих прав.
* Осознавать важность отслеживания информации о банковской сфере (проблемные банки, изменения в регулировании, отзыв лицензий, слияния и поглощения банков и пр.).
* Осознавать важность отслеживания информации о государственной политике в сфере экономики и финансов (изменения налогового законодательства, регулирования малого предпринимательства, бюджетной политики и пр.) и необходимость профессиональной консультации при нехватке знаний.
* Осознавать свою ответственность за ошибочную трактовку информации.

**Контракт и автор материала:**

Контракт № FEFLP/FGI-3-2-19 «Подготовка и проведение просветительских мероприятий для старшеклассников в форме отборочного онлайн-конкурса и тематического учебного лагеря с последующим распространением опыта среди организаторов детского отдыха, АО «ПАКК».

**Длительность мероприятия:** 180 мин.

1. **Видеоролик «Вклады и кредиты: школьникам о грамотном использовании финансовых услуг»**

**Задача 2:** «Как обеспечить защиту своих прав потребителя финансовых услуг?»

**Краткое описание:**

Видеоролик знакомит с ключевыми терминами, используемыми при взаимодействии с банками. Дает рекомендации по выбору надёжного банка для сотрудничества. Разъясняет, что такое банковский вклад, и с какой целью он создается. Объясняет принцип страхования вкладов. Рассказывает о различных видах вкладов и их ключевых характеристиках. Рассказывает о различных видах кредитов, их ключевых характеристиках и особенностях, а также о том, по каким критериям следует выбирать кредит. Объясняет обязанности, возложенные на заёмщика, и то, как формируется его кредитная история. Описывает ключевые правила эффективного погашения кредита.

**Образовательная цель** — познакомить с сутью работы банков, а также с основными банковскими продуктами: вкладом и кредитом, их ключевыми характеристиками и особенностями.

**Образовательные результаты:**

* Знать, что такое банк, понимать его роль как финансового посредника, понимать экономический смысл его деятельности (понимать, что в самом укрупненном виде банк живет за счет разницы процентных ставок по кредитам и вкладам).

**Контракт и автор материала:**

Контракт № FEFLP/QCBS-4-4 Мероприятия, обеспечивающие информирование общественности о различных аспектах защиты прав потребителей финансовых услуг, АО «ПАКК».

**Длительность мероприятия:** 15мин.

## Материалы для самостоятельной работы

1. **Игра «Подумаем о пенсии или как обеспечить свою старость?»**

**Задача 1:** «Как избежать проблем с налогами, реализуя свои обязанности и права налогоплательщика?»

**Краткое описание:**

Участники выполняют игровые задания: определяют термины, имеющие отношение к теме пенсионного обеспечения, ранжируют факторы, влияющие на величину будущей пенсии, определяют величину пенсии будущей пенсии, выбирают надежный негосударственный пенсионный фонд. На заключительном этапе игры члены команды по результатам жеребьевки получают роли пенсионера, финансового консультанта, НПФ, ПФР и государства и ищут дополнительные пути увеличения пенсионных накоплений с помощью различных финансовых инструментов.

**Образовательная цель** — познакомить с пенсионной системой РФ, закрепить знания терминов и понятий, развить умение выбора инструментов хранения и увеличения пенсионных накоплений.

**Образовательные результаты:**

* Знать, что такое страховая компания, пенсионный фонд, микрофинансовая организация, инвестиционная компания, паевой инвестиционный фонд, понимать экономический смысл их деятельности.
* Понимать роль государства в регулировании пенсионного и страхового рынков, рынка ценных бумаг, регулировании деятельности различных видов финансово-кредитных организаций.

**Контракт и автор материала:**

Контракт № FEFLP/FGI-2-1-15 «Финансовая грамотность: играя – учимся, играя – познаем!», автор Ю. В. Брехова, кандидат экономических наук, доцент Волгоградского филиала РАНХиГС.

**Длительность мероприятия:** 90 мин.

1. **Игра «Уплата налогов: от обязанности к искусству»**

**Задача 1:** «Как избежать проблем с налогами, реализуя свои обязанности и права налогоплательщика?»

**Краткое описание:**

Участники выступают в роли налогоплательщиков и налоговых инспекторов. Каждая мини-группа из команды налогоплательщиков получает карточку с заданием по исчислению налоговых платежей, исходя из получаемых доходов и находящихся в собственности объектов имущества, а также памятку для налогоплательщика.

Налогоплательщики производят расчет налогов, после чего передают данные на проверку налоговым инспекторам, которые должны проверить расчеты и исправить ошибки, если они были допущены.

**Образовательная цель** — закрепить умение самостоятельного исчисления налогов физических лиц.

**Образовательные результаты:**

* Уметь самостоятельно исчислять налоги, взимаемые с физических лиц, находить информацию о налоговой базе и ставках, пользоваться формулами и/или налоговыми калькуляторами.
* Активно и добросовестно следить за текущим состоянием налоговых расчетов.
* Не бояться взаимодействовать с налоговыми органами в случае ошибок и разночтений.

**Контракт и автор материала:**

Контракт № FEFLP/FGI-2-1-15 «Финансовая грамотность: играя – учимся, играя – познаем!», автор Ю. В. Брехова, кандидат экономических наук, доцент Волгоградского филиала РАНХиГС.

**Длительность мероприятия:** 90 мин.

1. **Практикум «Налоги на имущество физических лиц»**

**Задача 1:** «Как избежать проблем с налогами, реализуя свои обязанности и права налогоплательщика?»

**Краткое описание:**

Практикум начинается с короткого опроса для проверки знаний терминов и понятий налоговой системы. Далее участникам предстоит рассчитать налог на квартиру, земельный участок и транспорт. Задания по расчёту сопровождаются необходимой справочной информацией и примером расчёта. В качестве итого задания предлагается рассчитать налог на имущество, которым владеет семья участника практикума.

**Образовательная цель** — закрепить умения самостоятельного исчисления имущественных налогов физических лиц.

**Образовательные результаты:**

* Уметь самостоятельно исчислять налоги, взимаемые с физических лиц, находить информацию о налоговой базе и ставках, пользоваться формулами и/или налоговыми калькуляторами.
* Активно и добросовестно следить за текущим состоянием налоговых расчетов.

**Контракт и автор материала:**

Контракт № FEFLP/QCBS-2.5 «Создание инфраструктуры по распространению финансовой грамотности среди учителей, методистов, администраторов образовательных организаций (Федеральный методцентр для школ)», автор Маланичева Марина Владиславовна, учитель математики ОЧУ «Финансово-экономическая школа».

**Длительность мероприятия:** 90 мин.

**Комментарий:**

В сценарии для расчёта налога на квартиру в качестве примера используется квартира в Москве. К ней применяется особый способ исчисления налога, основанный на понижающем коэффициенте, который не используется с 2019 года. При проведении практикума для москвичей данная информация может быть дана в качестве исторической справки. При проведении практикума в других регионах и городах следует актуализировать информацию о ставках налога и порядке их применения.

Эти рекомендация справедливы также для ставок земельного и транспортного налогов.

1. **Кейс «Налоговый вычет»**

**Задача 1:** «Как избежать проблем с налогами, реализуя свои обязанности и права налогоплательщика?»

**Краткое описание:**

Практикум содержит кейс с легендой семьи, решая который участникам предстоит ответить на вопросы:

1) Применим ли стандартный, социальный, имущественный или профессиональный вычет для этой семьи?

2) Если да, кто их может получить?

3) Чему равна сумма вычета? Сколько денег вернется в семью героев кейса?

Практикум содержит необходимые выдержки из Налогового кодекса РФ и примеры расчёта конкретных налоговых вычетов.

**Образовательная цель** — закрепить знания о видах налоговых вычетов и случаях их применения, умение самостоятельного определения налоговой базы и расчёта величины вычета.

**Образовательные результаты:**

* Знать, в каких случаях и каким способом гражданин может оформить налоговый вычет или освобождение от налога.
* Уметь пользоваться налоговыми вычетами и освобождениями.
* Активно и своевременно пользоваться правами на налоговые вычеты и освобождения от налогов.

**Контракт и автор материала:**

Контракт № FEFLP/QCBS-2.5 «Создание инфраструктуры по распространению финансовой грамотности среди учителей, методистов, администраторов образовательных организаций (Федеральный методцентр для школ)», группа авторов: Калинина Елена Вячеславовна, МБОУ «Школа № 16», г.Сарова, учитель истории и обществознания;

Короткова Людмила Михайловна, МБОУ «Лицей №8» г. Н. Новгород, учитель экономики; Носова Татьяна Васильевна, МБОУ Запрудновская СШ, Кстовского района, директор; Порошина Светлана Владимировна, МБОУ «Школа №35» г.Н.Новгород,учитель экономики; Сналина Елена Евгеньевна, МБОУ Саврасовская ОШ Лукояновского МР, учитель экономики, директор.

**Длительность мероприятия:** 45 мин.

**Комментарий:**

Ведущему следует убедиться в актуальности соответствующих статей Налогового кодекса РФ и при необходимости скорректировать примеры расчётов налоговых вычетов.

1. **Задача**

**Задача 1:** «Как избежать проблем с налогами, реализуя свои обязанности и права налогоплательщика?»

**Краткое описание:**

Мужу и жене принадлежит на праве общей собственности жилой дом в Московской области. Инвентаризационная стоимость дома составляет 700 000 руб. Муж является пенсионером и в соответствии с законодательством РФ освобожден от уплаты налога на имущество. Ставка налога, действующая на территории муниципального образования для жилых помещений, составляет 0,2 % при стоимости имущества от 300 000 до 500 000 руб. и 0,6 % — при стоимости свыше 500 000 руб. Рассчитайте сумму налога на имущество, которую должна уплатить жена.

**Образовательная цель** — закрепить умения самостоятельного исчисления имущественных налогов.

**Образовательные результаты:**

* Уметь самостоятельно исчислять налоги, взимаемые с физических лиц, находить информацию о налоговой базе и ставках, пользоваться формулами и/или налоговыми калькуляторами.
* Активно и добросовестно следить за текущим состоянием налоговых расчетов.

**Контракт и автор материала:**

Контракт №FEFLP/QCBS-2.2 «Создание и обеспечение функционирования федерального сетевого методического центра для повышения квалификации преподавателей вузов и развития программ повышения финансовой грамотности студентов», Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова Экономический факультет.

**Длительность мероприятия:** 10 мин.