

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «Основи прав споживачів фінансових послуг»



Ступінь освіти	магістр
Освітня програма	051, 071, 072, 075, 242, 291
Тривалість викладання	2 семестр, 4 чверть
Заняття:	5 годин/тиждень
лекції:	3 години
практичні заняття:	2 години
Мова викладання	українська

Сторінка курсу в СДО НТУ «ДП»: <http://do.nmu.org.ua/course/view.php?id=2661>

Кафедра, що викладає Економічного
аналізу та фінансів



Викладач:

Крилова Олена Валер'янівна

Доцент, канд. техн. наук.

Персональна сторінка

https://eaf.nmu.org.ua/ua/pro_kaf/title_krylova.php

E-mail:

krylova.o.v@nmu.one

1. Анотація до курсу

Основи прав споживачів фінансових послуг це вибіркова дисципліна, яка обирається для формування індивідуальної освітньої траєкторії і спеціалізується на коректному розумінні прав споживачів фінансових послуг, формуванні концепції застосування прав споживачів фінансових послуг, яка включає набуття практичних навичок з взаємодії з фінансовими установами, використовуючи, адміністративні правові і інші механізми захисту інтересів споживачів в сфері фінансових послуг. .

Мета та завдання курсу

Мета дисципліни – формування у майбутніх фахівців умінь та компетенцій щодо розуміння та застосування прав споживачів фінансових послуг, а також практичних навичок з взаємодії з фінансовими установами та ефективного вирішення споживчих фінансових проблем. Дисципліна спрямована на ознайомлення студентів з ключовими аспектами прав споживачів у сфері фінансових послуг, включаючи права та обов'язки

споживачів, механізми захисту їх інтересів, процедури скарг та врегулювання спорів з фінансовими установами. .

Завдання курсу:

- розуміти основні поняття і принципи прав споживачів у фінансовій сфері, а також визначати їх значення для стабільності та розвитку фінансового ринку.
- освоєння знань про законодавство, що регулює захист прав споживачів фінансових послуг, включаючи основні нормативні акти та інститути, які впливають на відносини між споживачами та фінансовими установами.
- здатність ідентифікувати та пояснити основні права споживачів у банківській, страховій та інших фінансових послугах і розуміння їх важливості в контексті захисту споживачів.
- освоєння практичних аспектів захисту споживачів фінансових послуг у банківській сфері, включаючи знання правил і процедур, які забезпечують їх захист під час надання банківських послуг.
- розуміти особливості захисту споживачів у сфері страхування, знати правила страхових виплат та врегулювання збитків, а також усвідомлювати їх роль в захисті прав споживачів.

-навчитися управлінню власною навчальною діяльністю та часом (тайм-менеджмент), набути рівня автономності, особливо під час самостійного навчання;

2. Результати навчання

Освоєння знань для захисту прав споживачів фінансових послуг, включаючи основні нормативні акти та інститути, які впливають на відносини між споживачами та фінансовими установами, також набути здатність ідентифікувати та пояснити основні права споживачів .

3. Структура курсу

ЛЕКЦІЇ

1.Права споживачів фінансових послуг: поняття, визначення та основні принципи.

Значення прав споживачів для стабільності та розвитку фінансового ринку.

Взаємозв'язок між правами споживачів та забезпеченням довіри до фінансових послуг.

2.Основні нормативні акти та законодавчі інститути, що регулюють відносини між споживачами та фінансовими установами.

Роль регуляторних органів та агенцій у забезпеченні дотримання прав споживачів фінансових послуг.

Механізми захисту прав споживачів від недобросовісних дій фінансових установ.

3.Огляд основних прав споживачів у сфері банківських, страхових та інших фінансових послуг.

Обов'язки споживачів при користуванні фінансовими послугами та їх відповідальність.

Забезпечення рівності прав та обов'язків між споживачами та фінансовими установами.

4.Важливі аспекти захисту споживачів під час надання банківських послуг.

Правила та процедури розгляду скарг та вирішення спорів між споживачами та банками.

Механізми компенсації шкоди у разі порушення прав споживачів банками.

5.Особливості захисту споживачів у сфері страхування.

Правила страхових виплат та процедури врегулювання збитків.

Роль страхових компаній у забезпеченні прав споживачів страхових послуг

6.Основні аспекти взаємодії між споживачами та фінансовими установами.

Договірні відносини та правовий захист споживачів у взаємодії з фінансовими установами.

Механізми розгляду спорів та забезпечення взаємної довіри між сторонами.

7.Особливості забезпечення захисту прав споживачів у віртуальному середовищі.

Правила та процедури безпечного користування електронними фінансовими послугами.

Заходи захисту персональних даних та фінансової інформації споживачів у мережі.

8.Правила та процедури здійснення фінансових операцій.

Відповідальність за невиконання договірних зобов'язань з боку сторін.

Механізми захисту прав споживачів у разі недобросовісних дій фінансових установ.

9.Захист прав споживачів на законодавчому рівні.

Роль державних органів у забезпеченні прав споживачів та контролі за діяльністю фінансових установ.

Важливість співпраці між державою, споживачами та фінансовими установами для ефективного захисту прав споживачів.

10.Визначення фінансової грамотності та її вплив на свідоме та відповідальне користування фінансовими послугами.

Значення фінансових знань для захисту прав споживачів та уникнення фінансових ризиків.

Приклади успішної реалізації фінансової грамотності в контексті захисту прав споживачів.

ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ

1. Вступ до прав споживачів фінансових послуг. Поняття та основні принципи прав споживачів у фінансовій сфері. Значення прав споживачів для стабільності та розвитку фінансового ринку.

2. Законодавство про захист прав споживачів фінансових послуг. Основні нормативні акти та інститути, що регулюють відносини між споживачами та фінансовими установами.

3. Права та обов'язки споживачів фінансових послуг. Основні права споживачів у контексті банківських, страхових та інших фінансових послуг.

4. Захист споживачів фінансових послуг у банківській сфері. Важливі аспекти захисту споживачів під час надання банківських послуг, правила та процедури.

5. Захист споживачів страхових послуг. Особливості захисту споживачів у сфері страхування, правила страхових виплат та врегулювання збитків.

6. Взаємодія споживачів та фінансових установ. Основні аспекти взаємодії, договірні відносини та правовий захист споживачів

7. Електронні фінансові послуги та права споживачів. Особливості забезпечення захисту прав споживачів у віртуальному середовищі.

8. Регулювання фінансових трансакцій та права споживачів. Правила та процедури здійснення фінансових операцій, відповідальність за невиконання договірних зобов'язань.

9. Фінансовий споживач у правовому просторі. Захист прав споживачів на законодавчому рівні та роль державних органів у забезпеченні прав споживачів.

10. Роль фінансової грамотності у захисті прав споживачів. Фінансові знання та їх вплив на свідоме та відповідальне користування фінансовими послугами.

4. Технічне обладнання та/або програмне забезпечення

На лекційних заняттях обов'язково мати з собою гаджети зі стільниковим інтернетом.

Активований акаунт університетської пошти (student.i.p@nmu.one) на Microsoft Office 365.

Перевірений доступ з ПК чи мобільного гаджету до за стосунків Microsoft Office: Teams, Moodle.

На практичних заняттях необхідні калькулятори.

5. Система оцінювання та вимоги

5.1. Навчальні досягнення здобувачів вищої освіти за результатами вивчення курсу оцінюватимуться за шкалою, що наведена нижче:

Рейтингова шкала	Інституційна шкала
90 – 100	відмінно
75-89	добре
60-74	задовільно
0-59	незадовільно

5.2. Здобувач вищої освіти може отримати підсумкову оцінку з дисципліни на підставі поточного оцінювання знань за умови, якщо набрана кількість балів з поточного тестування та самостійної роботи складатиме не менше 60 балів. Незалежно від результатів поточного контролю кожен студент має право виконувати підсумкову комплексну контрольну роботу за дисципліною, яка містить завдання, що охоплюють дисциплінарні результати навчання.

Поточна успішність складається з успішності за один колоквиуми (який максимально оцінюється у 30 балів) та оцінок за роботу на семінарських/практичних заняттях (оцінюється 4 заняття, участь у занятті максимально може принести здобувачу вищої освіти 70 балів (3 – 20 балів; 1 – 10 балів). Отримані бали за колоквиуми та семінарські/практичні заняття додаються і є підсумковою оцінкою за вивчення навчальної дисципліни. Максимально за поточною успішністю здобувач вищої освіти може набрати 100 балів.

Підсумкове оцінювання (якщо здобувач вищої освіти набрав менше 60 балів та/або прагне поліпшити оцінку)	<p>Підсумковий контроль за дисципліною відбувається письмово шляхом надання відповідей на питання у формі тестів, відкритих питань, задач та кейсів.</p> <p>Кількість балів за кожне питання наведена у екзаменаційних білетах. Відповіді на питання оцінюються шляхом співставлення з еталонними відповідями.</p> <p>Максимальна кількість балів за підсумкову контрольну роботу: 100</p>
Практичні заняття	Подані у п.4 завдання практичних занять максимально оцінюються у 70 балів 4 заняття (3 – 20 балів; 1 – 10 балів).
Колоквиуми	<p>Охоплюють матеріали лекцій та практичних занять. Відбуваються письмово шляхом надання відповідей на питання у формі тестів, відкритих питань, задач та кейсів.</p> <p>Кількість балів за кожне питання наведена у екзаменаційних білетах. Відповіді на питання оцінюються шляхом співставлення з еталонними відповідями.</p> <p>Максимально оцінюються у 30 балів</p>

5.3. Критерії оцінювання *тестів та відкритих письмових та усних контрольних питань*:

1 правильна відповідь тесту оцінюється у 1 бал.

Відкрите питання – 1 правильна відповідь оцінюється в 5 балів, причому:

5 балів – відповідність еталону, наведення прикладів, доповнення еталону інформацією з додаткової літератури з посиланням на неї, правильна мова викладення матеріалу.

4 бали – відповідність еталону, правильна мова викладення матеріалу.

3 бали – відповідність еталону, помилки в граматиці та/або орфографії, мовленні.

2 бали – зміст відповіді має стосунок до предмету запитання, проте не відповідає еталону, містить суттєві граматичні, орфографічні, мовленнєві помилки, які ускладнюють розуміння відповіді або викривляють зміст повідомлення.

1 бал – наявність відповіді, яка не відповідає еталону, та/або не має стосунку до предмету запитання, містить суттєві граматичні, орфографічні, мовленнєві помилки, які ускладнюють розуміння тексту або викривляють зміст повідомлення.

5.4. Критерії оцінювання *розв'язання задач*:

5 балів: отримано правильну відповідь (згідно з еталоном), використано формули (алгоритми) з поясненням змісту окремих їх складових, зазначено одиниці виміру під час кожної дії.

4 бали: отримано правильну відповідь з незначними неточностями згідно з еталоном, використано формули (алгоритми) з поясненням змісту окремих їх складових, зазначено одиниці виміру під час кожної дії.

3 бали: отримано неправильну відповідь, проте використано формули (алгоритми) з поясненням змісту окремих їх складових, зазначено одиниці виміру під час кожної дії.

2 бали: отримано неправильну відповідь, не використано формули (алгоритми) з поясненням змісту окремих їх складових, не зазначено одиниці виміру під час кожної дії.

1 бал: наведено неправильну відповідь, до якої не надано жодних пояснень.

5.5. Критерії оцінювання *есе* (індивідуального письмового самостійного завдання невеликого обсягу – від 2 до 4 аркушів А4, виконаного у вільному стилі, що відображає власні погляди автора на проблему або питання):

5 балів: наявність заголовку, вступу, однієї-двох тез та аргументів на

їхню користь, логічного взаємозв'язку між тезою та аргументами, правильна мова викладення, наявність висновку, дотримання встановленого обсягу.

4 бали: наявність заголовку, вступу, однієї-двох тез та аргументів на їхню користь, незначні помилки логічного характеру між наведеною тезою та аргументами, незначні помилки у мові викладення, наявність висновку, дотримання встановленого обсягу.

3 бали: відсутність одного з обов'язкових структурних елементів есе (заголовку, вступу, однієї-двох тез та аргументів, висновку), наявність орфографічних та/або граматичних помилок або недотримання встановленого обсягу.

2 бали: відсутність одного з обов'язкових структурних елементів есе (заголовку, вступу, однієї-двох тез та аргументів, висновку), відсутність переконливих аргументів на користь тези, значна кількість орфографічних та/або граматичних помилок та/або недотримання встановленого обсягу.

1 бал: неструктурованість роботи, недотримання встановленого обсягу, велика кількість орфографічних та/або граматичних помилок, відсутність переконливих аргументів на користь тези.

6. Політика курсу

6.1. Політика щодо академічної доброчесності. Академічна доброчесність здобувачів вищої освіти є важливою умовою для опанування результатами навчання за дисципліною і отримання задовільної оцінки з поточного та підсумкового контролів. Академічна доброчесність базується на засудженні практик списування (виконання письмових робіт із залученням зовнішніх джерел інформації, крім дозволених для використання), плагіату (відтворення опублікованих текстів інших авторів без зазначення авторства), фабрикації (вигадування даних чи фактів) що можуть використовуватися в освітньому процесі. Політика щодо академічної доброчесності регламентується положенням «Положення про систему запобігання та виявлення плагіату у Національному технічному університеті «Дніпровська політехніка».

http://www.nmu.org.ua/ua/content/activity/us_documents/System_of_prevention_and_detection_of_plagiarism.pdf.

У разі порушення здобувачем вищої освіти академічної доброчесності (списування, плагіат, фабрикація), робота оцінюється незадовільно та має бути виконана повторно. При цьому викладач залишає за собою право змінити тему завдання.

6.2. Комунікаційна політика.

Здобувачі вищої освіти повинні мати активовану університетську пошту.

Обов'язком здобувача вищої освіти є перевірка один раз на тиждень (щонеділі) поштової скриньки на Office 365 та відвідування групи дисципліни у Microsoft Teams.

Протягом тижнів самостійної роботи обов'язком здобувача вищої освіти є робота у рамках дисципліни дистанційно у додатку Microsoft Moodle (www.do.nmu.org.ua).

Усі письмові запитання до викладача стосовно дисципліни мають надсилатися на університетську електронну пошту або до групи в Teams.

6.3. Політика щодо перескладання.

Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

6.4. Відвідування занять.

Для здобувачів вищої освіти денної форми відвідування занять є обов'язковим.

Поважними причинами для неявки на заняття є хвороба, участь в університетських заходах, відрядження, які необхідно підтверджувати документами у разі тривалої (два тижні) відсутності.

Про відсутність на занятті та причини відсутності здобувач вищої освіти має повідомити викладача або особисто, або через старосту.

Якщо здобувач вищої освіти захворів, ми рекомендуємо залишатися вдома і навчатися за допомогою дистанційної платформи.

Здобувачу вищої освіти, чий стан здоров'я є незадовільним і може вплинути на здоров'я інших здобувачів вищої освіти, буде пропонуватися залишити заняття (така відсутність вважатиметься пропуском з причини хвороби).

Оцінки неможливо отримати під час консультацій або інших додаткових годин спілкування з викладачем. За об'єктивних причин (наприклад, міжнародна мобільність) навчання може відбуватись дистанційно - в онлайн-формі, за погодженням з викладачем.

6.5. Політика щодо оскарження оцінювання. Якщо здобувач вищої освіти не згоден з оцінюванням його знань він може оскаржити виставлену викладачем оцінку у встановленому порядку.

6.6. Бонуси. Здобувачі вищої освіти, які регулярно відвідували лекції (мають не більше двох пропусків без поважних причин) та мають написаний конспект лекцій отримують додатково 2 бали до результатів оцінювання до підсумкової оцінки.

6.7. Участь в анкетуванні. Наприкінці вивчення курсу та перед початком сесії здобувачам вищої освіти буде запропоновано анонімно заповнити електронні анкети (Microsoft Forms Office 365), які буде розіслано на ваші університетські поштові скриньки. Заповнення анкет є важливою складовою вашої навчальної активності, що дозволить оцінити дієвість

застосованих методів викладання та врахувати ваші пропозиції стосовно покращення змісту навчальної дисципліни.

7. Методи навчання

Під час *лекцій та практичних занять* будуть застосовані такі методи навчання:

Пояснення. Тлумачення понять, явищ, принципів, термінів тощо, переважно під час викладання нового матеріалу.

Навчальна дискусія. Це обговорення важливого питання, обмін думками між здобувачами вищої освіти та/або викладачем, спрямовані не лише на засвоєння нових знань, а й на створення емоційно насиченої атмосфери, яка б сприяла глибокому проникненню в істину.

Ілюстрування. Застосування презентацій та іншого медіа-контенту для підкріплення матеріалу, який пояснюється, обговорюється або завдань, які виконуються.

Демонстрування. Показ викладачем навчальних матеріалів у динаміці (використання фахових програм, формул, ситуацій тощо).

Письмові та усні контрольні завдання. Самостійна концентрація та відтворення отриманих знань та навичок в умовах обмеженого часу та джерел інформації.

Демонстрація та обговорення презентацій. Наочний показ медіа-супроводу усного виступу з елементами дискусії які готують студенти.

Порівняння. За його допомогою встановлюють спільні і відмінні ознаки предметів і явищ.

8.Рекомендовані джерела інформації

Базові

1. Про банки і банківську діяльність: Закон України від 07.12.2000 р. № 2121-III : станом на 29 лип. 2023 р.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14#Text> (дата звернення: 06.08.2023).
2. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 р. № 1023-XII : станом на 19 листоп. 2022 р.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text> (дата звернення: 06.08.2023).
3. Про Національний банк України: Закон України від 20.05.1999 р. № 679-XIV : станом на 2 лип. 2023 р.
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/679-14#Text> (дата звернення: 06.08.2023).

4. Про Національний банк України. *Офіційний вебпортал парламенту України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/679-14#Text> (дата звернення: 06.08.2023).
5. Про платіжні системи та переказ коштів в Україні: Закон України від 05.04.2001 р. № 2346-III: станом на 1 серп. 2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2346-14#Text> (дата звернення: 06.08.2023).
6. Про рекламу: Закон України від 03.07.1996 р. № 270/96-ВР: станом на 11 лип. 2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/270/96-вр#Text> (дата звернення: 06.08.2023).
7. Про споживче кредитування: Закон України від 15.11.2016 р. № 1734-VIII : станом на 2 лип. 2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1734-19#Text> (дата звернення: 06.08.2023).
8. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг: Закон України від 12.07.2001 р. № 2664-III: станом на 7 січ. 2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2664-14#Text> (дата звернення: 06.08.2023).

Інформаційні ресурси

1. Consumer Hub | Central Bank of Ireland. Home | Central Bank of Ireland. URL: <https://www.centralbank.ie/consumer-hub> (дата звернення: 06.08.2023).
2. The Consumer Protection Code. Central Bank of Ireland. URL: https://www.centralbank.ie/docs/default-source/regulation/consumer-protection/other-codes-of-conduct/4-gns-4-2-7-cp-code-2012.pdf?sfvrsn=435dd71d_6 (дата звернення: 06.08.2023).
3. Good Practices for Financial Consumer Protection. 2017. URL: <https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/2017-good-practices-for-financial-consumer-protection> (дата звернення: 06.08.2023).