

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет»
Институт физики, технологии и экономики
Кафедра технологии и экономики

**ОБУЧЕНИЕ ШКОЛЬНИКОВ РАЦИОНАЛЬНОМУ
ИСПОЛЬЗОВАНИЮ БАНКОВСКИХ УСЛУГ**

Выпускная квалификационная работа

Квалификационная работа
допущена к защите
Зав. кафедрой

Исполнитель:
Мишарина Мария
Михайловна,
обучающийся БЭ-41 группы

дата

подпись

подпись

Руководитель ОПОП:

Научный руководитель:
Глухих Павел Леонидович,
к.э.н., доцент кафедры
технологии и экономики

подпись

подпись

Екатеринбург 2017

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА I. СУЩНОСТЬ БАНКОВСКОЙ СИСТЕМЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ.....	5
1.1. Теоретические основы банковской системы.....	5
1.2. Эволюция банковской системы Российской Федерации.....	9
1.3. Взаимоотношения банка с клиентами.....	15
ГЛАВА II. АНАЛИЗ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ГРАЖДАНАМИ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ.....	21
2.1 Анализ и тенденции развития банковских продуктов и банковских технологий.....	21
2.2. Анализ рациональности использования гражданами банковских продуктов и услуг и их финансовой грамотности.....	30
2.3. Анализ проблем клиентов, обращающихся на горячую линию обслуживания вызовов из-за низкой финансовой грамотности.....	38
ГЛАВА III. ПРАКТИКА ОБУЧЕНИЯ ШКОЛЬНИКОВ РАЦИОНАЛЬНОМУ ИСПОЛЬЗОВАНИЮ БАНКОВСКИХ УСЛУГ.....	47
3.1. Особенности обучения школьников экономическим дисциплинам...	47
3.2. Практика реализации государственных проектов повышения финансовой грамотности населения.....	53
3.3. Рекомендации по совершенствованию содержания курса «Основы финансовой грамотности».....	59
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	67
СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	69

3.1.

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность. Сфера финансов является неотъемлемой частью жизнедеятельности каждого человека. Знание и умение держать под контролем личные финансы является актуальной проблемой сегодняшнего дня. Во времена не стабильной экономической ситуации важно уметь рационально использовать свои возможности по обеспечению высокого качества жизни в настоящем, с перспективой на благополучное будущее.

Неотделимой частью финансовой системы является кредитно-банковский институт, который в большей или меньшей мере входит в жизнь каждого человека. Число банков и банковских продуктов увеличивается, технологии совершенствуются, повышается доступность, растет их привлекательность. Для неопытных молодых людей эта сфера может содержать «подводные камни» и не приятные последствия, если не знать важных моментов.

В своем исследовании автором поднимается актуальная проблема низкой компетенции современного общества, в том числе школьников в сфере финансовых продуктов и услуг. Банковский, страховой, инвестиционный институт являются областью образования, сохранения и приумножения личных финансов, но как ими пользоваться в целях личной выгоды для большинства граждан остается «темным лесом». Отсутствие знания вызывает не доверие к любым новшествам в сфере денежных отношений. Как следствие это вызывает страх перед элементарным походом в банк. Для того чтобы это не вызывало неудобств нужно понимать и разбираться во всех нюансах финансовых отношений.

В школьной программе изучение сферы экономики на уроках обществознания начинается в 5 классе и продолжается в 6,7,8,10 и 11 году обучения. Изучению системы финансов отводится от одного до 12 часов в учебном году перечисленных классов обучения. Теме исследования, проводимого автором, времени учебного процесса абсолютно не выделяется.

Программа рассчитана только на изучение основных областей финансовой системы. Это тоже является проблемой в период практико-ориентированного обучения.

Объектом исследования является процесс использования гражданами банковских продуктов и услуг.

Предметом исследования является обучение школьников рациональному использованию банковских продуктов и услуг.

Цель исследования: на основе выявленных проблем низкой финансовой грамотности разработать рекомендации по совершенствованию содержания курса «Основы финансовой грамотности», внедряемого ЦБ в школьное образование в части обучения школьников рациональному использованию банковских продуктов и услуг.

Для реализации данной цели нужно решить следующие **задачи**:

- выявить тенденции развития банковских продуктов и банковских технологий;
- проанализировать рациональность использования гражданами банковских продуктов и услуг, их финансовую грамотность;
- проанализировать статистику тематик проблем клиентов, обращающихся на горячую линию обслуживания вызовов из-за низкой финансовой грамотности;
- подобрать наиболее оптимальные методы и технологии обучения школьников банковской грамотности;
- разработать рекомендации по совершенствованию содержания курса «Основы финансовой грамотности», внедряемого ЦБ в школьное образование в части обучения школьников рациональному использованию банковских продуктов и услуг.

Методы, используемые в работе: анализ и синтез, группировка, исторический, индукция, изучение и обобщение, статистический.

Работа состоит из введения, трех глав и заключения.

ГЛАВА I. СУЩНОСТЬ БАНКОВСКОЙ СИСТЕМЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

1.1. Теоретические основы банковской системы

Современные банки являются основой экономики, своеобразной кровеносной системой экономического общества, так как в процессе мобилизации свободных денежных средств, проведения платежей и расчетов, выдачи кредитов банки осуществляют перераспределение средств от тех, у кого имеются свободные денежные средства, тем, кому они в данный момент необходимы [1].

Банковская система - это внутренне организованная, взаимосвязанная, объединенная общими целями и задачами совокупность банков в стране, сложившаяся в конкретных исторических и экономических условиях и закрепленная национальным законодательством [2]. Только тогда, когда наряду с обычными банками появляются центральные банки, формируется банковская система. Различают два основных типа построения банковской системы: одноуровневый и двухуровневый.

Одноуровневая банковская система. Все банки, входящие в одноуровневую систему, включая и центральный банк, выполняют одинаковые функции. В современных реалиях такой подход к построению банковской системы применяется не часто.

Двухуровневая банковская система используется в большинстве стран мира. В этой системе банк первого (высшего) уровня – центральный банк освобождается от кредитно-расчетного и кассового обслуживания предприятий и организаций. За центральным банком законодательно закрепляются монополия на эмиссию национальных денежных знаков, ряд особых обязанностей в области кредитно-денежной политики, функция регулирования и координации деятельности других банков и организации

расчетов между ними. Второй уровень занимают кредитные организации, работающие на принципах рыночной экономики – коммерческие банки. Они сосредоточивают основную часть кредитных ресурсов, выполняют банковские операции и оказывают финансовые услуги для физических и юридических лиц (рис. 1). В некоторых странах второй уровень банковской системы представлен специализированными государственными банками.



Рис. 1. Банковская система [2]

Центральный (эмиссионный) банк. Возникновение центральных банков исторически связано с централизацией банкнотной эмиссии в руках немногих наиболее крупных коммерческих банков и законодательным закреплением за ними монополии на эмиссию (выпуск) национальных знаков и ряда особых функций в области денежно-кредитной политики. Такие банки начали называться эмиссионными, а затем просто центральными, что показывает их роль в кредитной системе любой страны.

Коммерческие (не эмиссионные) банки. Термин «коммерческий банк» появился на ранних этапах развития банковского дела, когда банки обслуживали главным образом торговлю (в переводе на английский – *commerce*), товарообменные операции и платежи. Банки кредитовали транспортировку, хранение и другие операции, взаимосвязанные с товарным обменом. С течением времени и развитием промышленного производства появились операции по краткосрочному кредитованию производственного цикла: ссуды на пополнение оборотного капитала, на создание запасов сырья и готовых изделий, выплату зарплаты и т. д. Сроки кредитов со временем удлинялись. Часть банковских ресурсов начала применяться для вложений в

основной капитал, ценные бумаги и т. д. Говоря иначе, термин «коммерческий» в названии банка утратил первоначальный смысл. Сейчас он обозначает «деловой» характер банка, его нацеленность на обслуживание всех видов хозяйственных агентов вне зависимости от рода их деятельности.

В современных условиях коммерческие банки занимаются самыми разнообразными видами операций. Они организуют кредитные отношения и проводят операции по купле-продаже ценных бумаг, оказывают услуги в виде предоставления гарантий, поручительств, консультаций, управления имуществом. Банки не только торгуют денежными средствами, в то же время они являются аналитиками рынка, так как находятся ближе всего к бизнесу, изменяющейся конъюнктуре.

Коммерческие банки принадлежат особой категории деловых предприятий, получивших название финансовых посредников. Они притягивают капиталы, сбережения населения и другие денежные средства, высвобождающиеся в процессе хозяйственной деятельности, и передают их во временное пользование другим экономическим агентам, которые нуждаются в дополнительном капитале. Банки создают новые требования и обязательства, которые становятся товаром на денежном рынке. Так, принимая вклады клиентов, коммерческий банк создает новое обязательство — депозит, а выдавая ссуду — новое требование к заемщику. Этот процесс создания новых обязательств составляет существо финансового посредничества.

В рыночной экономике коммерческие банки неизбежно выступают в числе основополагающих, ключевых элементов экономического регулирования и исполняют роль базового звена банковской системы. Отсутствие права эмиссии банкнот — главное их отличие от центрального банка.

По функциональному назначению коммерческие банки подразделяются на универсальные и специализированные.

Универсальные коммерческие банки выполняют все или почти все виды банковских операций, обслуживают хозяйствующих субъектов любых форм собственности и любых отраслей, а также населения.

Специализированные коммерческие банки исполняют ограниченный круг операций или обслуживают ограниченное число клиентов. Среди специализированных банков выделяют:

- сберегательные — создаются с целью привлечения временно свободных денежных средств населения и предприятий и их размещения на условиях возвратности, платности, срочности в интересах вкладчиков банка и развития хозяйства;
- инвестиционные — обеспечивают финансирование вложений в производство на длительный срок;
- ипотечные — предоставляют долгосрочные денежные займы под залог недвижимости — земли, строений;
- депозитные — обслуживают клиентов по вкладам (депозитам) и ссудам (кредитам) [2].

Четкой классификации коммерческих банков не существует. Например, в Англии различают следующие группы банков: депозитные банки; учетные дома; акцептные дома; иностранные и прочие банки. В ФРГ классификация банков такова: коммерческие банки; сберегательные банки и кредитные общества; ипотечные банки и строительные сберегательные кассы; банки потребительского кредита; инвестиционные компании; кредитные институты с особыми задачами. В Японии в сфере частного кредита называют: городские банки; региональные банки; траст-банки; банки долгосрочного кредита; иностранные банки [2].

Таким образом, банковской системой называется закрепленная законодательством, внутренне организованная, объединенная общими целями и задачами совокупность банков в стране. В странах мира чаще можно встретить двухуровневую систему, включающую в себя центральный банк и

коммерческие банки, разделяющиеся на универсальные и специализированные.

1.2. Эволюция банковской системы Российской Федерации

Банковская система Российской Федерации создавалась путем модернизации части банковской системы СССР, которая перешла Российской Федерации как суверенному государству. После того как специализированные государственные банки были акционированы, банковская система Российской Федерации стала двухуровневой, получила новое специфическое наполнение и содержание.

Согласно Федеральному закону №395-1 «О банках и банковской деятельности» банковская система Российской Федерации содержит в себе следующие центральные элементы: Банк России, кредитные организации, а также филиалы и представительства иностранных банков (рис. 2) [4].

Первый уровень системы образует Центральный банк Российской Федерации (Банк России). Банк России имеет законодательно закрепленную монополию на эмиссию национальных денежных знаков и ряд особых функций в области кредитно-денежной политики.

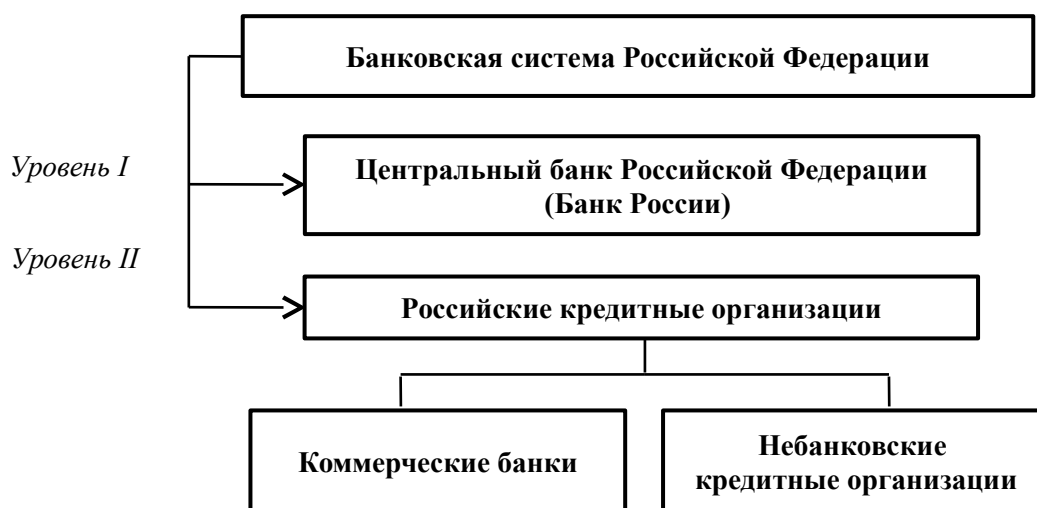


Рис. 2. Банковская система Российской Федерации [2]

Второй уровень формируют объединенные в силу национального законодательства частные институты под общим названием кредитных организаций, основную долю которых занимают коммерческие банки. Банк

России является Центральным банком в полном смысле этого слова только для российских кредитных организаций.

Кредитная организация — это юридическое лицо, которое для получения прибыли как главной цели своей деятельности на основании специального разрешения (лицензии) Банка России имеет право проводить предусмотренные законодательством банковские операции [2]. Кредитным организациям не разрешается заниматься производственной, торговой и страховой деятельностью. Кредитные организации делят на два вида: банки и небанковские кредитные организации.

Коммерческий банк. Главное отличие коммерческих банков от других кредитных организаций в том, что только банки имеют прерогативное право исполнять в комплексе следующие банковские операции:

- привлечение во вклады денежных средств физических и юридических лиц и предоставление кредитов по договору с заемщиками;
- размещение указанных средств от своего имени и за свой счет на условиях возвратности, платности, срочности;
- открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц.

Небанковские кредитные организации (далее НКО) — организации, выполняющие некоторые банковские операции и сделки, предусмотренные законодательством страны. НКО можно поделить на три основных вида: расчетные небанковские кредитные организации (далее РНКО), платежные небанковские кредитные организации (далее ПНКО) и небанковские депозитно-кредитные организации (далее НДКО). Небанковские кредитные организации на основании лицензии, выданной Банком России, вправе выполнять отдельные банковские операции со средствами в рублях и иностранной валюте, такие как:

- банковские операции РНКО:
 - открытие и ведение банковских счетов юридических лиц;

- проведение переводов денежных средств по поручению юридических лиц, в том числе банков-корреспондентов, по их банковским счетам;
- инкассация денежных средств, векселей, платежных и расчетных документов и кассовое обслуживание физических и юридических лиц;
- купля-продажа иностранной валюты в наличной и безналичной формах;
- исполнение переводов денежных средств без открытия банковских счетов, в том числе электронных денежных средств (за исключением почтовых переводов);
- банковские операции ПНКО:
 - открытие и ведение банковских счетов юридических лиц;
 - проведение переводов денежных средств без открытия банковских счетов по поручению юридических лиц, в том числе банков-корреспондентов, по их банковским счетам;
 - инкассация денежных средств, векселей, платежных и расчетных документов и кассовое обслуживание физических и юридических лиц;
 - исполнение переводов денежных средств без открытия банковских счетов, в том числе электронных денежных средств (за исключением почтовых переводов);
- банковские операции НДКО:
 - привлечение денежных средств юридических лиц во вклады (на определенный срок);
 - размещение привлеченных во вклады денежных средств юридических лиц от своего имени и за свой счет;

- купля-продажа иностранной валюты в безналичной форме (данную операцию НДКО вправе осуществлять исключительно от своего имени и за свой счет);
- выдача банковских гарантий.

Количество кредитных организаций в Российской Федерации постоянно уменьшается. Если на 01.01.2015 г. было 830 кредитных организаций, то на 01.12.2016 г. действовало 623 кредитных организаций. Больше всего кредитных организаций находится в Центральном федеральном округе (табл. 1) [4].

Таблица 1 – Концентрация действующих кредитных организаций по федеральным округам (по состоянию на 01.12.2016 г.)

Российская Федерация	Количество организаций, единиц	В % от общего количества
Центральный федеральный округ	358*	57,5
Северо-Западный федеральный округ	49	7,9
Южный федеральный округ	38	6,1
Северо-Кавказский федеральный округ	17	2,7
Приволжский федеральный округ	77	12,4
Уральский федеральный округ	29	4,7
Сибирский федеральный округ	37	5,9
Дальневосточный федеральный округ	18	2,9
Крымский федеральный округ	0	0
Всего:	623**	100,0

* В том числе по г. Москве — 314 кредитных организаций.

** Из них банков 575. Небанковских кредитных организаций — 48.

Банковская система РФ как сложный механизм наряду с указанными элементами также содержит в себе банковские союзы и ассоциации, банковские группы и холдинги, банковскую инфраструктуру, банковское законодательство, банковский рынок и другие элементы.

Основное требование к банковским союзам и ассоциациям — отсутствие цели извлечения прибыли и запрет на проведение банковских операций. Функциями союзов и ассоциаций могут быть: защита и представление интересов кредитных организаций; координирование их деятельности; расширение межрегиональных и международных связей кредитных организаций; удовлетворение их научных, информационных и профессиональных интересов; формирование рекомендаций по

осуществлению банковской деятельности и решению иных задач кредитных организаций.

Кредитные организации могут входить в состав банковских групп и холдингов.

К банковской инфраструктуре относят разного рода специализированные предприятия, агентства, службы, обеспечивающие деятельность банков, исполнение ими банковских операций и сделок: дилерские компании по работе с ценными бумагами банков; информационно-аналитические центры банковской информации, рейтинговые агентства; бюро кредитных историй; агентства безопасности, специализирующиеся в кредитной сфере; учебные заведения банковской специализации, учебные центры; фирмы и агентства по набору и обучению кадров; научные центры и лаборатории; организации по аудиту банков и др.

Особый элемент банковской системы — банковское законодательство, регламентирующее банковскую деятельность.

Банковская система не может существовать без банковского рынка. На нем сосредотачиваются банковские ресурсы и реализуется торговля банковским продуктом.

К другим составляющим банковской системы можно отнести Государственную корпорацию «Агентство по страхованию вкладов» (далее «АСВ»), Государственную корпорацию «Банк развития и внешнеэкономической деятельности (Внешэкономбанк)».

Цели и задачи развития банковской системы определяются Правительством РФ совместно с Банком России.

На ближайшую перспективу целями совершенствования банковской системы ставятся обеспечение ее стабильности и переход к интенсивной модели развития банковского сектора. Банк России уже предпринимает действия для достижения этой цели. В условиях кризиса резко ускорились темпы отзыва лицензий у банков, как следствие снижение их количества, что можно наблюдать на рис. 3. Это необходимо чтобы оградить вкладчиков от потерь и не допустить функционирования балластных организаций.

Эффективная работа банковского сектора – это залог стабильности экономики страны в целом.

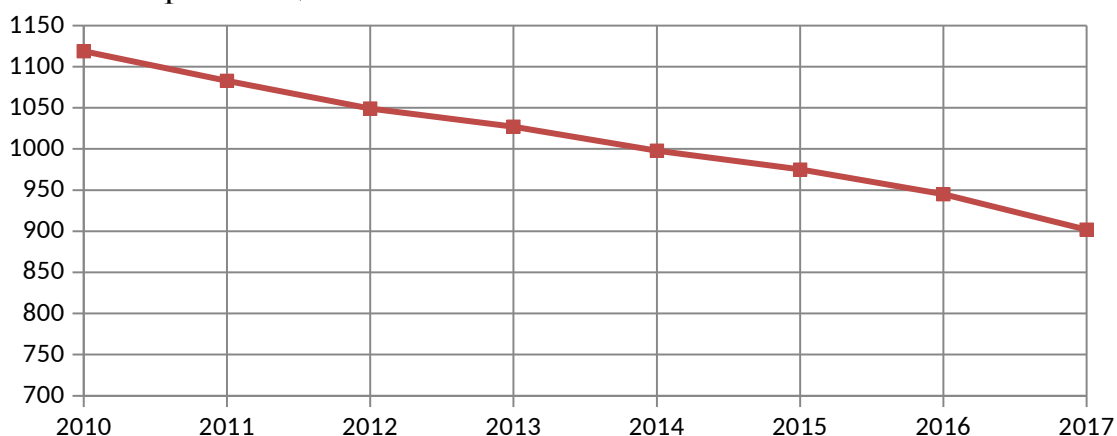


Рис. 3 Кредитные организации, зарегистрированные Банком России в 2010-2017 гг.

Задачи развития банковской системы, поставленные Правительством РФ совместно с Банком России следующие:

- модернизация правовой среды, предоставляющей возможности рационального ведения бизнеса, более эффективную защиту частной собственности и совершенствование конкуренции на всех сегментах финансового рынка;
- становление инфраструктуры, отвечающей современным требованиям и основывающейся на применении передовых банковских технологий, включая мероприятия по открытию международного финансового центра в Российской Федерации;
- повышение качества корпоративного управления и управления рисками в кредитных организациях;
- усовершенствование банковского регулирования и банковского надзора;
- обеспечение финансовой стабильности. [2]

Итак, в России банковская система является двухуровневой. Первый уровень включает в себя центральный банк, второй – коммерческие банки и небанковские кредитные организации. С каждым годом количество банков в стране уменьшается. Центробанк отзывает лицензии у неэффективных

организаций, тем самым формирует устойчивую, стабильную и качественную систему кредитных организаций страны.

1.3. Взаимоотношения банка с клиентами

Банк, будучи порождением потребности хозяйства, находясь в центре экономической жизни, призван оказывать содействие интересам своих клиентов. Неслучайно поэтому в последние годы все более утвердилась идеология банка как партнера.

Партнерские отношения являются носителем определенных свойств. Им характерны: 1) добровольность; 2) взаимозаинтересованность; 3) коммерческий характер. Каждый клиент вне зависимости от территориального местоположения сам определяет, услугами какого банка ему следует пользоваться. Здесь нет никакой прописки, закрепления за банком по принуждению. В одинаковой степени это имеет отношение и к банку, который находит себе клиента. Этот выбор может иметь кратковременный или долговременный характер, многое зависит от взаимной заинтересованности разово пользоваться услугой того или иного банка, или иметь взаимоотношения на постоянной основе. Клиент согласен заплатить за кредит, расчетные операции или другие услуги, которые представляют для него выгоду. Банк готов реализовать свой продукт, получив при этом надлежащее вознаграждение. Банк работает при этом на клиента (соблюдает философию "все для клиента"), содействует непрерывности, высокому качеству, конкурентоспособности его производства, извлечению дохода, необходимого для воспроизводства. Делая возможным получение дохода клиентом, банк воплощает и свой коммерческий интерес, приобретая вознаграждение в форме ссудного процента или комиссии.

Банковское законодательство, охраняя интересы двух сторон, предоставляет клиенту:

- право на открытие счета в банке;
- право на получение отсрочки платежа банку;

- возможность в некоторых случаях самостоятельно выполнять отдельные банковские операции;
- возможность участия в Совете банка, банковских ассоциациях;
- сохранение банковской тайны;
- защиту его вкладов.

Право на открытие счета может носить чисто декларативный характер, ибо банк, не желая "возиться" с малым клиентом, может всегда под любым благовидным предлогом ответить отказом ему в его праве. По этой причине в законодательстве отдельных стран клиент имеет право требовать от центрального банка рекомендовать ему то кредитное учреждение, где ему обязательно откроют счет (например, во Франции счет может быть открыт даже по почте).

Крайне существенным для клиента представляется не только право пользоваться той или иной банковской услугой, но и его защита от неправомочных действий банка в случае прекращения кредитной помощи.

Право на отсрочку платежа выступает для заемщика жизненно важным фактором, предопределяющим его дальнейшее развитие. Не секрет, что в целом ряде случаев клиент банка может испытывать трудности в возврате кредита. Безусловно, речь идет о финансовых затруднениях, порождённых объективными обстоятельствами, не связанными с его не очень хорошей работой. Там, где кредитоспособность клиента испорчена, где клиент неоднократно допускал нарушения кредитного договора с банком, скомпрометировал себя, получить отсрочку платежа не предоставляется возможным. Закон в этом случае встает на защиту лишь того клиента, который аккуратно исполняет свои обязательства. По существу, в данном случае законодательство блокирует действия банка, направленные на подрыв финансовых возможностей заемщика, на "удушение" клиента банкиром.

Такая опасность действительно существует, она практически приобретает наиболее заметное влияние по отношению к малым или средним

предприятиям. По законодательству некоторых стран сокращение или приостановка кредитной поддержки становятся возможными на основе письменного обращения клиента и заблаговременно - от 30 до 60 дней в зависимости от вида предоставляемого кредита. Процедура пересмотра условий сокращения или прекращения кредитования обычно отмечается в письменном соглашении. В нем может быть и уточнена материальная ответственность кредитного учреждения.

Право на получение клиентом как юридическим лицом возможности самостоятельно осуществлять банковские операции долгое время носило дискуссионный характер. Сомнению подвергалась сама возможность клиента исполнять данные операции, во-первых, на надлежащем хозяйственном уровне, и, во-вторых, без усиления риска. Компромисс был достигнут главным образом за счет того, что проведение банковских операций требует получения соответствующей лицензии, которая дается только при соблюдении определенных условий (материальных, технических, профессиональных). Это под силу только крупным клиентам, способным открывать у себя специальные подразделения, соответствующие требованиям банка. Что касается риска, то считается, что уже в самом факте проведения предприятием (помимо своей основной деятельности) дополнительных банковских операций заключается свидетельство диверсификации и, как следствие, уменьшения риска. Обычно в этом случае действует и другое правило: дополнительный бизнес клиента (в форме ведения определенных банковских операций) не должен превосходить 10 процентного порога по отношению к его основной деятельности.

Допустимость вхождения клиента в Совет банка регулируется общими положениями об акционерном обществе. Согласно юридическим нормам в Совет банка входят его учредители, имеющие определенную долю в уставном банковском капитале.

К сожалению, акционеры, в свою очередь, часто не имеют строгих юридических обязательств, в то время как для них самих исполнение

акционерного обязательства имеет немаловажное значение. Российский закон ограждает банк, ибо регулирует его на стадии создания, формулируя требования к учредителю. Закон также налагает запрет учредителям банка выходить из состава его участников в течение первых трех лет со дня его регистрации.

На макроуровне интересы клиента могут обеспечиваться посредством участия крупных предприятий как агентов хозяйства в банковском секторе в разнообразных банковских ассоциациях. При центральных банках ряда стран создается совещательный консультативный совет, среди участников которого могут быть видные практические работники из народнохозяйственного сектора.

Законодательство обеспечивает интересы клиента и посредством соблюдения банковской тайны. Банки и небанковские кредитные организации гарантируют тайну об операциях, о счетах и вкладах своих клиентов и корреспондентов. Сведения по операциям и счетам юридических лиц и граждан, реализовывающих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, выдаются им самим, судам и арбитражным судам (судьям), Счетной палате РФ, органам государственной налоговой службы, таможенным органам РФ в случаях, предусмотренных надлежащими законодательными актами об их деятельности.

Органам предварительного следствия по делам, находящимся в их производстве, информация о клиенте и его операциях дается только при наличии согласия прокурора. Информация по счетам и вкладам физических лиц выдается банками им самим, судам, а органам предварительного следствия по делам, находящимся в производстве, только с согласия прокурора.

За разглашение банковской тайны Центральный банк, коммерческие банки, небанковские кредитные организации, а также аудиторские организации и их должностные лица и работники несут ответственность, включая возмещение нанесенного ущерба.

Особое место в банковском законодательстве принадлежит защите прав вкладчиков. Закон предписывает создание Федерального фонда обязательного страхования вкладов, который должен гарантировать возврат привлекаемых банками средств населения.

В соответствии с международной практикой система защиты может обретать следующие формы:

- государство выступает гарантом всех вкладов населения;
- гарантом выступает центральный банк, формирующий специальные резервы из обязательных отчислений коммерческих банков;
- гарантом выступает все банковское сообщество (банки могут создавать фонды (резервы) с помощью уплаты специальных взносов, компенсировать убытки обанкротившегося кредитного учреждения по факту и с учетом объема капитала и операций действующего банка);
- дополнительная (двойная) гарантия защиты вкладов через формирование централизованных резервов по банковской системе в целом и специализированных резервных фондов группы банков, например ипотечных банков.

Банки могут также создавать фонды добровольного страхования вкладов, что также позволит обеспечить сохранность вкладов, включая выплату доходов по ним. Количество участников такого фонда не может быть менее пяти, а его уставный капитал - не менее двадцатикратного минимального размера уставного капитала, введенного Банком России для банков на дату основания фонда.

Закон также установленным образом защищает денежные и иные ценности физических и юридических лиц, находящихся на их счетах, от неправомерного взыскания. Установлено, что такое взыскание может быть выполнено только на основании исполнительных документов.

Арест может быть наложен только судом, арбитражем, судьей, а также постановлением органа предварительного следствия при наличии санкции прокурора.[5]

Таким образом, банк обеспечивает клиенту право на открытие счета в банке, на получение отсрочки платежа по кредиту, возможность самостоятельно выполнять некоторые банковские операции, возможность участия в Совете банка, быть его акционером, право на сохранение банковской тайны, за исключением предусмотренных законом случаев и право на защиту вкладов клиента при ликвидации банка. Тенденции в сфере отношений банков с клиентом модифицируются. Традиционное обслуживание банков все более совмещается с удовлетворением запросов клиентов как в области денежно-кредитных и финансовых отношений, так и в области страхования, туризма, бытового обслуживания населения. Банки открывают отделения «там, где клиент тратит деньги».

ГЛАВА II. АНАЛИЗ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ГРАЖДАНАМИ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ

2.1 Анализ и тенденции развития банковских продуктов и банковских технологий

Банковские продукты являются результатом деятельности кредитной организации и предлагаются в качестве товара на различных сегментах банковского рынка. Их отличительной чертой является нематериальный денежный характер. Виды банковских продуктов соответствуют определенным направлениям деятельности кредитной организации - традиционным, дополнительным и нетрадиционным.

В числе традиционных банковских продуктов можно выделить кредитные, депозитные, расчетные, инвестиционные, выпуск и обслуживание пластиковых карт. Дополнительные продукты сопутствуют традиционным и связаны с инкассацией, перевозкой документов и ценностей, конвертацией валюты и т.д. К числу нетрадиционных продуктов можно отнести управление имуществом клиента (доверительные продукты), факторинговые, форфейтинговые и лизинговые продукты, консультационные и информационные продукты, хранение ценностей клиента (складские продукты) и др.

В рамках каждого вида банковского продукта выделяются конкретные банковские услуги, которые являются разновидностью определенного продукта и представляют собой действия банка в форме различных операций, направленные на удовлетворение конкретных потребностей клиента денежного характера. Банковские операции делятся на технические (документарные), бухгалтерские, финансовые, аналитические, маркетинговые и т.д. Совокупность и определенное сочетание операций, связанных с конкретной банковской услугой, образуют технологию создания

данной услуги. Эти технологии можно объединить в группу продуктовых технологий.

Российские коммерческие банки за годы построения рыночной экономики существенно расширили спектр своих услуг и операций. Можно выделить несколько этапов в их развитии.

На первом этапе происходила:

- адаптация традиционных банковских услуг к особенностям рыночной экономики, изменение содержания отдельных видов операций (например, ориентация аналитических операций на оценку риска);
- освоение банками нетрадиционных продуктов, таких, например, как лизинг, факторинг, форфейтинг, квалифицированный консалтинг для клиентов.

На втором этапе, этапе усиления глобальных тенденций в финансовой сфере, многие крупные банки начали расширять сферу своей деятельности, выходить на международный уровень с предложением своих услуг. В этот период российские коммерческие банки создают сети зарубежных филиалов и увеличивают на этой основе число иностранных операций в пакете предоставляемых услуг. Глобальное технологическое перевооружение финансовых рынков с использованием интернет-технологий формирует основу для внедрения современных технологий.

Третий этап развития банковских продуктов относится к периоду стабилизации российской экономики, который характеризовался следующими благоприятными макроэкономическими показателями: рост уровня ВВП, снижение темпов инфляции, рост инвестиций в экономику, увеличение капитала банковской системы, активов кредитных организаций, высокие мировые цены на нефть, металлы и другие природные ресурсы, увеличение уровня реальных доходов населения, повышение доверия к банковской системе. На третьем этапе происходили следующие изменения:

- развитие продуктового ряда у коммерческих банков;

- освоение информационных продуктов на базе создания информационных баз банка;
- внедрение новых технологий менеджмента;
- освоение технологий ценообразования на рынке банковских услуг и определение их себестоимости.

На этом этапе действовали и факторы, препятствующие развитию банковских продуктов и технологий: недостаточное правовое обеспечение инновационных банковских продуктов и услуг, неразвитость банковской инфраструктуры, недостаточный уровень "технологической" и финансовой грамотности населения.

Четвертый этап - этап кризиса, который характеризовался сокращением предлагаемых банками продуктов в связи с ростом степени банковских рисков, снижением уровня кредитоспособности клиентов банка, временным оттоком средств населения, невозможностью заимствовать ресурсы за рубежом.

Развитие продуктового ряда у банков в докризисный период было связано со многими видами банковских продуктов.

Кредитные продукты. Развитие банковской деятельности привело к появлению разнообразных видов потребительских кредитов, схем автокредитования, ипотечного кредитования, кредитов малому и среднему бизнесу. Среди инновационных продуктов и услуг для корпоративных клиентов следует особенно выделить проектное кредитование и синдицированное кредитование.

Особенность проектного кредитования заключается в том, что возврат полученного финансирования осуществляется за счет денежных потоков, генерируемых самим проектом, а обеспечением финансирования могут быть только те активы, которые были приобретены для реализации проекта. Для сравнения, при традиционном кредитовании заем может быть погашен и за счет другой деятельности предприятия, также возможно использование ряда активов в качестве залога. При проектном кредитовании банки не получают

залога на общую сумму кредита и не могут рассчитывать ни на что, кроме будущих доходов проекта. Для минимизации рисков российские банки привлекают страховые компании, государственное финансирование. Банкам интересен этот вид бизнеса в связи с крупными суммами сделок, невысокими издержками на подготовку и кредитование, возможностью взимания с заемщика кроме процентной ставки платы за экспертизу проекта и его мониторинг, резервирование ресурсов, консультационные услуги по вопросам состояния инвестиционной программы.

Синдицированное кредитование - относительно новый продукт для банковского сектора России. Однако многие банки активно выступали в роли участников синдикаций, обеспечивая необходимый объем финансирования на рыночных условиях и оптимальную структуру сделки. Это связано с тем, что синдицированное кредитование обладает рядом преимуществ как для заемщика, так и для банков-участников. Для заемщика: позволяет привлечь большие объемы финансирования, которые часто невозможно получить при работе с одним банком, экономит издержки (по сравнению с привлечением такого объема финансирования от нескольких кредиторов), обеспечивает создание публичной кредитной истории (информация о сделке освещается в средствах массовой информации, снижает риск зависимости от одного кредитора, расширяет существующую базу кредиторов). Для банка-участника: публичность сделки позволяет укрепить позиции банка на финансовом рынке, обеспечивает диверсификацию кредитного портфеля банка, снижение и разделение риска на одного заемщика, открывает доступ к новым заемщикам, расширяет сотрудничество с другими банками.

Отдельной группой продуктов, которые стали предлагаться банками, является Private Banking - услуги и персональный сервис состоятельным клиентам. Для таких клиентов и членов их семей предоставляется полный комплекс услуг от кредитования, управления активами и до сопровождения сделок с земельными участками, прочей недвижимостью и многое другое. При этом обеспечивается конфиденциальность совершаемых операций,

высокий уровень сервиса и оперативность, а также индивидуальные условия предоставления продуктов и услуг. Клиенты, выбравшие Private Banking, могут рассчитывать также на выгодные условия обслуживания во многих организациях - партнерах банка (рестораны, спортивные комплексы, ювелирные центры, автосалоны).

Депозитные продукты. Развитие депозитных услуг характеризовалось разнообразием предлагаемых их видов, разнообразием предлагаемых вкладов. Привлечение банками средств населения рассматривается сегодня как один из важнейших источников пополнения ресурсной базы кредитных организаций. Клиенты стремятся к тому, чтобы получить наилучший продукт по наилучшей цене, поэтому банки в условиях межбанковской конкуренции разрабатывают программы по привлечению и удержанию клиентов на основе более четкой сегментации.

Банки уже не предлагают просто традиционные срочные вклады или вклады до востребования. Широкое распространение у российских банков получило открытие вкладов, которым присваиваются собственные названия, например: "Юбилейный", "Новогодний", "Школьный", "Летний", "Особый", "Рождественский" и т.д. Эти вклады различаются между собой по срокам привлечения, ставкам, минимальным суммам вклада, возможностям пополнения вклада или досрочного снятия денежных средств.

Как правило, инновации в области предоставления депозитных услуг банков стали базироваться на стратегической сегментации, предполагающей:

- разработку особых моделей депозитной стратегии, позволяющих на базе сегментации клиентов определить от двух до четырех продуктов, которые с высокой вероятностью могут заинтересовать определенную группу клиентов;
- совершенствование управления многоканальными сетями распространения банковских продуктов путем включения в базу данных о клиентах информации о том, какой канал получения

банковских сообщений и какую форму отношений с банком предпочитает тот или иной клиент;

- определение групп клиентов, которые с высокой степенью вероятности могут покинуть банк, а также событий, побуждающих их к этим действиям.

Стратегическая сегментация позволяет не только увеличивать число банковских продуктов, приходящихся на одного клиента, но и укреплять доверие клиентов к банку. В качестве приоритетных групп выделены молодежь, пожилые люди, состоятельные клиенты.

Общим направлением развития банковских продуктов, включая кредитные и депозитные, являлось пакетирование и комбинирование услуг. Несколько банковских услуг предлагаются клиентам "одним пакетом". Услуги, предоставленные клиенту, в этом случае разделяются на обязательный пакет услуг и дополнительные услуги по отношению к конкретному продукту. К услугам, входящим в обязательный пакет, банки относят услуги, предусмотренные договорными отношениями между ними и клиентом для реализации конкретного продукта. Для оказания дополнительных услуг, позволяющих расширить возможности продукта для клиента, банк обычно заключает с клиентом отдельные договоры, реализуя тем самым ряд других продуктов. Например, при реализации продукта "расчетный счет" банк оказывает обязательный пакет услуг, при этом он может оказывать и дополнительные услуги: консультации по вопросам законодательства в области исполнения, встречного исполнения, обеспечения исполнения, основания прекращения и ответственности за нарушение обязательств, предоставление банковской гарантии по обязательствам клиента, обслуживание клиента с использованием системы "Банк-Клиент".

Примером пакетирования является также пакет услуг в рамках Private Banking, а примером комбинирования услуг банков и небанковских организаций - программа "Аэрофлот Бонус", в рамках которой накапливаются бонусы при оплате картой банка покупок и предоставляется возможность

конвертировать накопленные бонусы в бесплатный билет на рейс авиакомпании, а также получить иные льготы в других сервисах компаний - участников данной программы. К комбинированным продуктам можно отнести "кобрендинговые" карты банков, предоставляющие скидки в сети определенных магазинов при оплате покупок картой банка.

Развитию депозитных и кредитных продуктов в докризисный период способствовало освоение новых банковских технологий. В частности, в России до кризиса наблюдалась тенденция стабильного роста числа пластиковых карт и объемов их использования для совершения операций. Иначе говоря, происходило постепенное укоренение данного банковского продукта в экономике страны. Однако при рассмотрении данного вопроса следует учитывать, что в среднем 70% карт сегодня используются только для получения наличности. Это свидетельствует о том, что рынок карточных услуг еще не достиг состояния зрелости и, следовательно, для его развития следует укреплять отечественные пластиковые системы.

Фактором увеличения безналичных платежей с помощью пластиковых карт выступает рост количества предприятий торговли, принимающих к обслуживанию платежные карты, а также появление банкоматов, позволяющих осуществлять оплату коммунальных услуг, услуг мобильной связи и т.п.

Инвестиционные продукты. Наиболее распространенной услугой по привлечению финансовых средств для клиентов является размещение его ценных бумаг. Размещая ценные бумаги, в каждом конкретном случае приходится искать нетиповые, инновационные решения. Постоянные инновации являются характерной чертой инвестиционной деятельности банков.

В рамках привлечения средств для клиентов отечественные банки стали предоставлять такие услуги, как финансовое консультирование клиента, андеррайтинг, создание эмиссионного синдиката (синдиката андеррайтеров), продвижение ценных бумаг клиента на финансовые рынки, обслуживание

ценных бумаг клиента на вторичном рынке. Финансовые ресурсы при этом привлекаются двумя способами: либо путем эмиссии акций, либо путем выпуска долговых ценных бумаг. В рамках каждого из способов существует широкий выбор различных вариантов конкретного осуществления эмиссии.

Нестабильная ситуация на финансовых рынках побудила появление таких инновационных инструментов на финансовом рынке, как "гибриды". Если по обычным облигациям устанавливается фиксированная ставка купона, то по "гибридам" ставка привязана к росту стоимости акций (капитализации) компании-эмитента. Таким образом, инвесторы застрахованы от неблагоприятной обстановки на финансовом рынке, а эмитенты могут привлекать более дешевое заимствование.

Нетрадиционные продукты. К нетрадиционным направлениям банковской деятельности можно отнести факторинг. На практике банки предоставляют как "полный" факторинг, так и в виде "инвойс дискаунтинга".

В первом случае факторинг включает в себя финансирование оборотного капитала, страхование кредитных рисков, учет дебиторской задолженности и коллекторские услуги. При этом клиент может получить как все эти услуги вместе, так и какую-то одну по своему выбору.

Во втором случае предложение факторинга - это, по сути, кредит, в котором в качестве обеспечения выступает дебиторская задолженность.

Особенность факторинга заключается в том, что он представляет собой набор услуг, каждая из которых в отдельности имеет продукт-заменитель. Финансирование можно получить, обратившись в банк за кредитными продуктами (кредиты, кредитные линии, овердрафт и др.), страхование рисков - в страховых компаниях, коллекторские услуги - в коллекторских компаниях. Однако факторинг позволяет в комплексе получить все и сразу в одном месте. Конкурентное преимущество факторинга - это комплексность составляющих его услуг.

К нетрадиционным для России банковским продуктам и услугам, которые стали активно предлагать отечественные банки, относится также

лизинг. В этом случае осуществляется финансовая аренда автотранспорта, железнодорожного подвижного состава, энергетического оборудования, сельхозтехники, нефтегазового оборудования. Постепенно осваиваются и новые направления: лизинг оборудования в области общественного питания и ресторанного бизнеса, лизинг персонала.

К инновациям в области нетрадиционных банковских продуктов и услуг, развивающихся в России, следует также отнести и специализированный депозитарий. Рынок коллективных инвестиций, прежде всего деятельность таких институтов коллективных инвестиций, как паевые инвестиционные фонды, - относительно новое для российского экономического и правового опыта явление.

Предусмотренная законодателем инфраструктура паевых инвестиционных фондов (далее ПИФ) является достаточно сложной, и ее неотъемлемой частью (помимо управляющей компании и собственно одного или нескольких фондов) является специализированный депозитарий, который осуществляет учетную (депозитарную) функцию, а именно осуществляет хранение и учет имущества, составляющего фонд, и главным образом депозитарный учет ценных бумаг в составе фонда. Эта функция является доминирующей в деятельности специализированного депозитария.

Услуги специализированного депозитария - новое и крайне перспективное направление деятельности банков, стремящихся расширить свою "продуктовую корзину" и двигаться в направлении тенденций современного финансового рынка. Если сейчас основными клиентами специализированных депозитариев являются в основном управляющие ПИФаами и негосударственные пенсионные фонды, то в дальнейшем, с развитием соответствующих секторов рынка коллективных инвестиций, таковыми станут акционерные инвестиционные фонды, а также управляющие ипотечными покрытиями, пенсионными накоплениями, страховыми резервами и средствами накопительной системы жилищного обеспечения военнослужащих. Развитие иных форм коллективных

инвестиций, в основе которых лежит образование крупных имущественных пулов из вкладов широкого круга инвесторов, будет лишь расширять доходные возможности банков, выходящих с предложением оказания услуг специализированного депозитария. [6]

Итак, приведенное общее описание развития банковских продуктов позволяет выявить следующие тенденции:

- поступательное развитие банковских продуктов: увеличение их количества и изменение качества (содержания) в соответствии с потребностями рынка и учетом уровня рисков, допустимых для банка;
- концентрация банковского продукта, проявляющаяся в пакетировании услуг и укрупнении объекта (например, кредитование процесса реализации проектов, развитие синдицированного кредитования);
- индивидуализация банковского продукта, основанная на принципах маркетинга.

2.2. Анализ рациональности использования гражданами банковских продуктов и услуг и их финансовой грамотности

Банки предоставляют различные услуги, одна из них это выпуск банковских карт различных категорий. Большое количество взаимодействий с банком проводится гражданами именно по поводу обслуживания и порядка использования банковских карт. Так наибольшее количество вопросов центр обслуживания вызовов поступает именно по тематике карт (рис. 4). На графике можно наблюдать количественное соотношение звонков по разделам тем. Поэтому представляется целесообразным проанализировать состояние и показатели использования банковских карт в России. Проведенный статистический анализ показателей использования банковских карт основан на официальных данных Банка России [7].

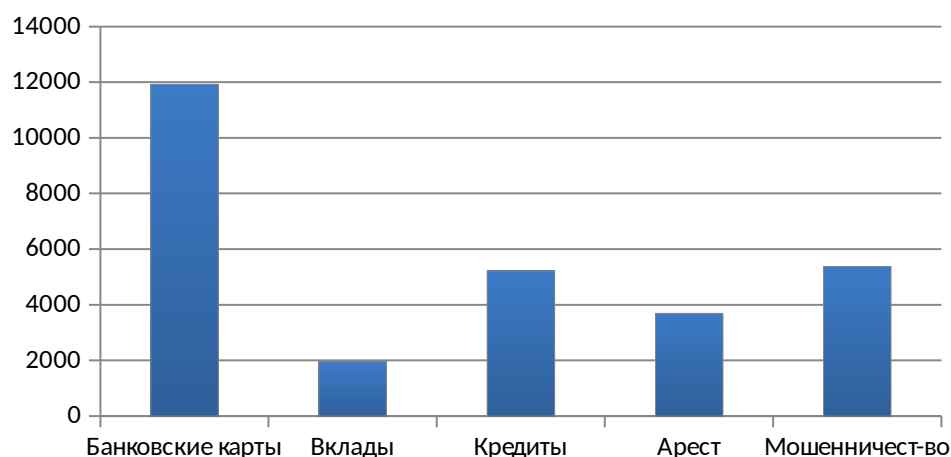


Рис. 4 Количество звонков в контактный центр банка по разделам тематик за 1 день [7]

На 01.12.2016 в России действовало 623 банка, которые имели право на осуществление банковских операций. Все они осуществляли эмиссию или эквайринг платежных карт. Абсолютным лидером по выпуску карт является ОАО «Сбербанк России» — на его долю приходится около трети всех эмитированных банковских карт [8]. По данным Банка России, на 01.01.2017 эмитировано 254 млн 762 тыс. ед. банковских карт (как для юридических, так и для физических лиц) (рис. 5) [9].

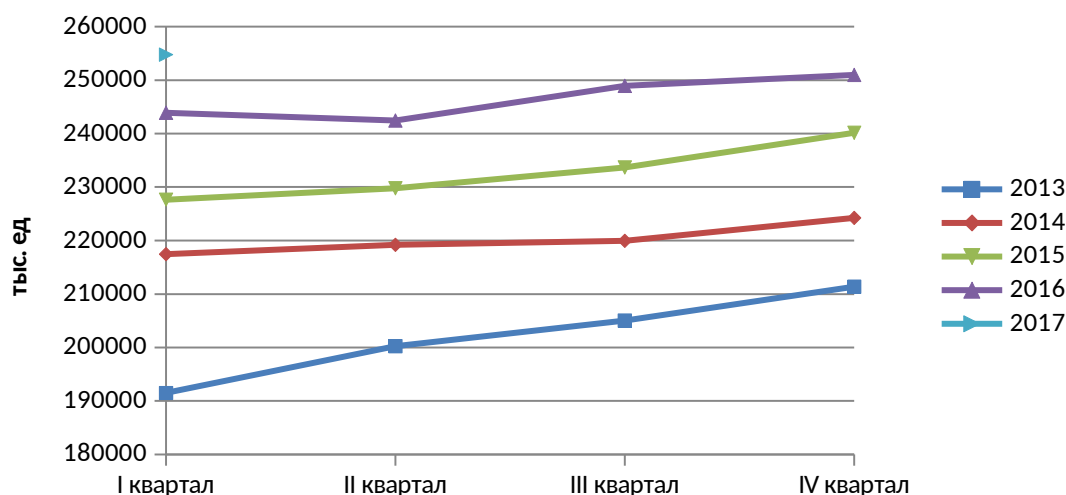


Рис. 5 Количество платежных карт, эмитированных кредитными организациями в 2013-2017 гг. [9]

Как показывает анализ данных, представленных на рис. 5, наблюдается неуклонный рост выпуска банковских карт, их использования как юридическими, так и физическими лицами.

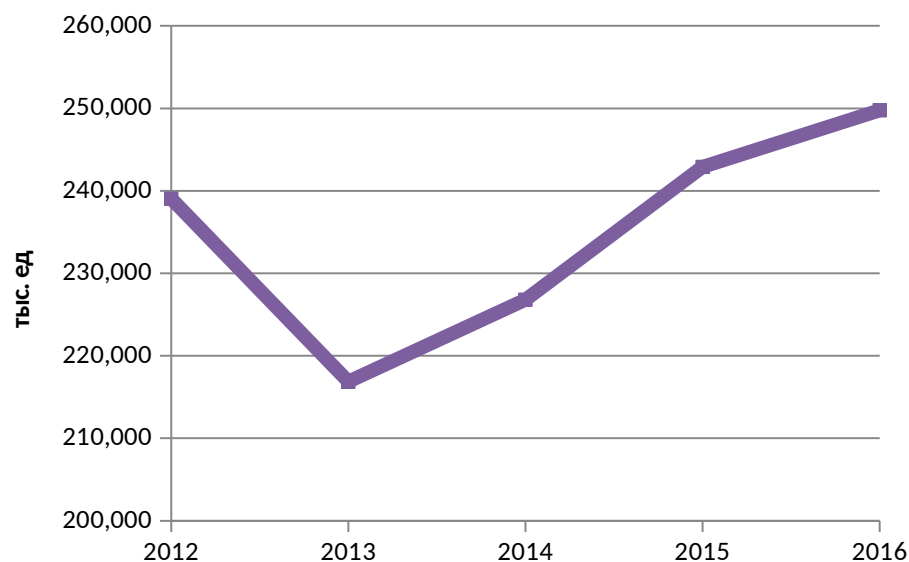


Рис. 6 Количество эмитированных банковских карт для физических лиц в 2012-2016 гг. [10]

Динамика эмиссии банковских карт для физических лиц отражена на рис. 6 (данные на конец года). Как следует из анализа данных, представленных на рис. 6, за 2016 г. для физических лиц банками России выпущено 249,7 млн банковских платежных карт [10]. Для сравнения: численность населения РФ на 01.01.2016, по данным Федеральной службы государственной статистики, составляет 146 млн 500 тыс. чел [11]. Из них в трудоспособном возрасте — 84 млн 199 тыс. чел [12]. Таким образом, на каждого жителя России в трудоспособном возрасте приходится в среднем по 2—3 банковские карты.

Одним из важнейших показателей для банков является показатель объема операций, совершенных с использованием банковских карт.

Анализ статистических данных, представленных на рис. 5, 6, позволяет сделать вывод о неуклонном росте операций, осуществляемых при помощи банковских карт. Однако, анализируя структуру операций (рис. 7), можно сделать вывод, что преобладают операции по снятию наличных денежных средств [13]. Таким образом, физические лица постепенно увеличивают долю операций по оплате товаров и услуг банковскими платежными картами, хотя снятие наличных денежных средств, как правило — заработной платы, все еще преобладает. Что говорит пока о низкой финансовой мобильности

населения, умения, навыка и доверия к безналичному расчету, хотя платежные терминалы в настоящее время стоят почти в каждой торговой точке.

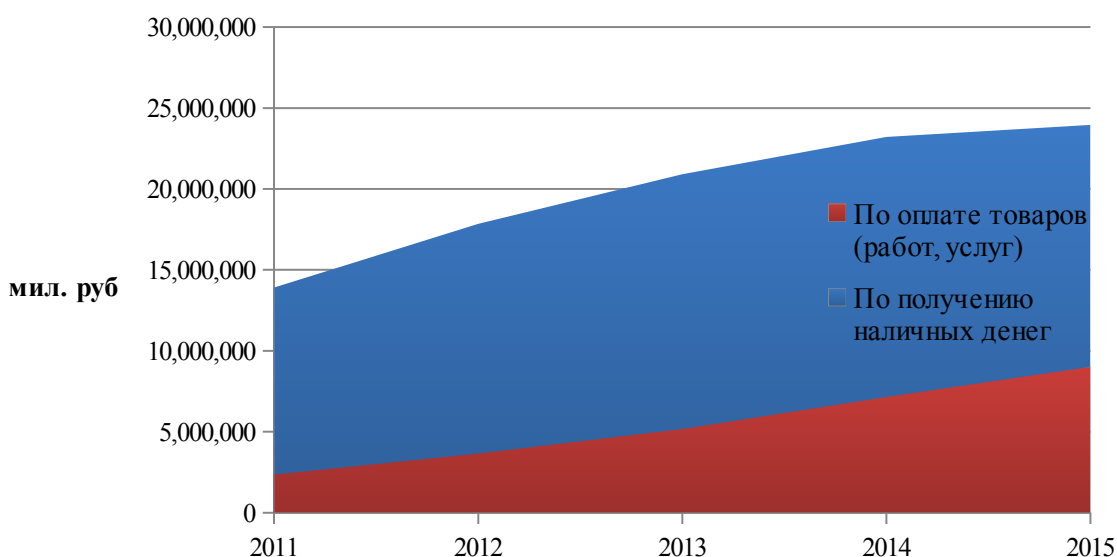


Рис. 7 Объем операций с использованием банковских карт физическими лицами в 2011-2015 гг. [13]

Однако банки стремятся к увеличению подобных операций, в частности — «привлекая» клиентов различными способами. Известно, что одним из важнейших направлений деятельности Федерального казначейства является минимизация наличного денежного обращения в бюджетной системе РФ [14]. Банк России постоянно проводит работу по развитию безналичных розничных платежей и ограничению наличного денежного оборота.

Совместно с министерствами и ведомствами Банк России актуализирует и совершенствует правовую и методологическую базу, регламентирующую применение электронных средств платежа. Тем самым оказывается содействие развитию институциональной и технологической инфраструктуры для осуществления безналичных расчетов [15].

По мнению руководителя Управления Федерального казначейства по Астраханской области С. В. Сметанина, увеличение за последние годы уровня безналичного денежного обращения (рис. 7) в бюджетной системе страны связано с реализацией в бюджетных организациях зарплатных

проектов с использованием банковских пластиковых карт [16]. Обсуждается перспектива перевода заработной платы, пенсий, пособий на банковские карты в обязательном порядке [15]. Объемы операций по оплате товаров и услуг с использованием банковских карт, осуществленных физическими лицами, возросли с 2010 г. по сегодняшний день в 6 раз. То есть наличное денежное обращение ускоренными темпами действительно вытесняется использованием банковских платежных карт.

Конечно, при наличии банковских карт отпадает необходимость инкассации, и организации могут экономить на расходах на нее. Однако о том, к каким последствиям может привести не грамотное использование банковских карт для их держателей, умалчивается. А ведь в настоящее время весьма распространенными являются махинации с помощью банковских платежных карт.

Согласно опросу Национального агентства финансовых исследований (далее НАФИ) проведенном в 2013-14 гг. в котором приняли участие 3176 респондентов и 195 участников online-опроса две трети опрошенных (67%) выразили уверенность, что люди в их ближайшем окружении сталкивались со случаями мошенничества с банковскими картами (рис. 8) [17].

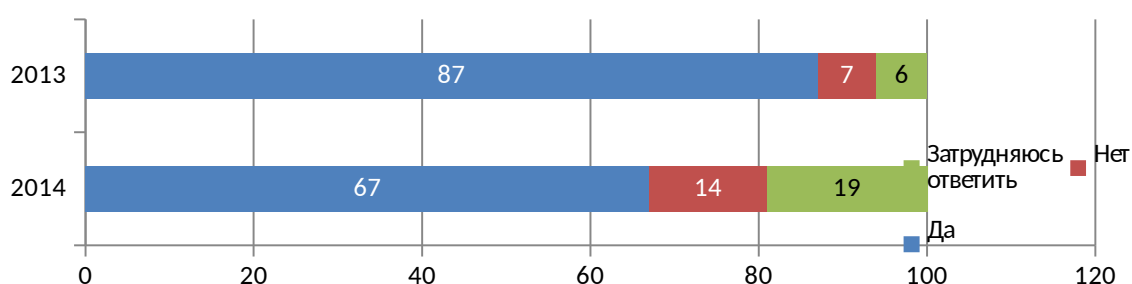


Рис. 8 Опрос НАФИ: Приходилось ли Вашим друзьям, родственникам ил другим людям из Вашего ближайшего окружения сталкиваться с мошенничеством с банковскими картами в течение последних пяти лет?
% от всех опрошенных [17]

Основными причинами несанкционированных операций по картам, согласно опросу, являются мошеннические смс, поступающие на телефон, содержащие просьбу предоставить персональные данные карты (53%) и с каждым годом % увеличивается. На втором месте воровство средств из-за

компрометации данных после использования карты в банкомате - 44%, по сравнению с предыдущим годом больше на 7% (рис. 9).

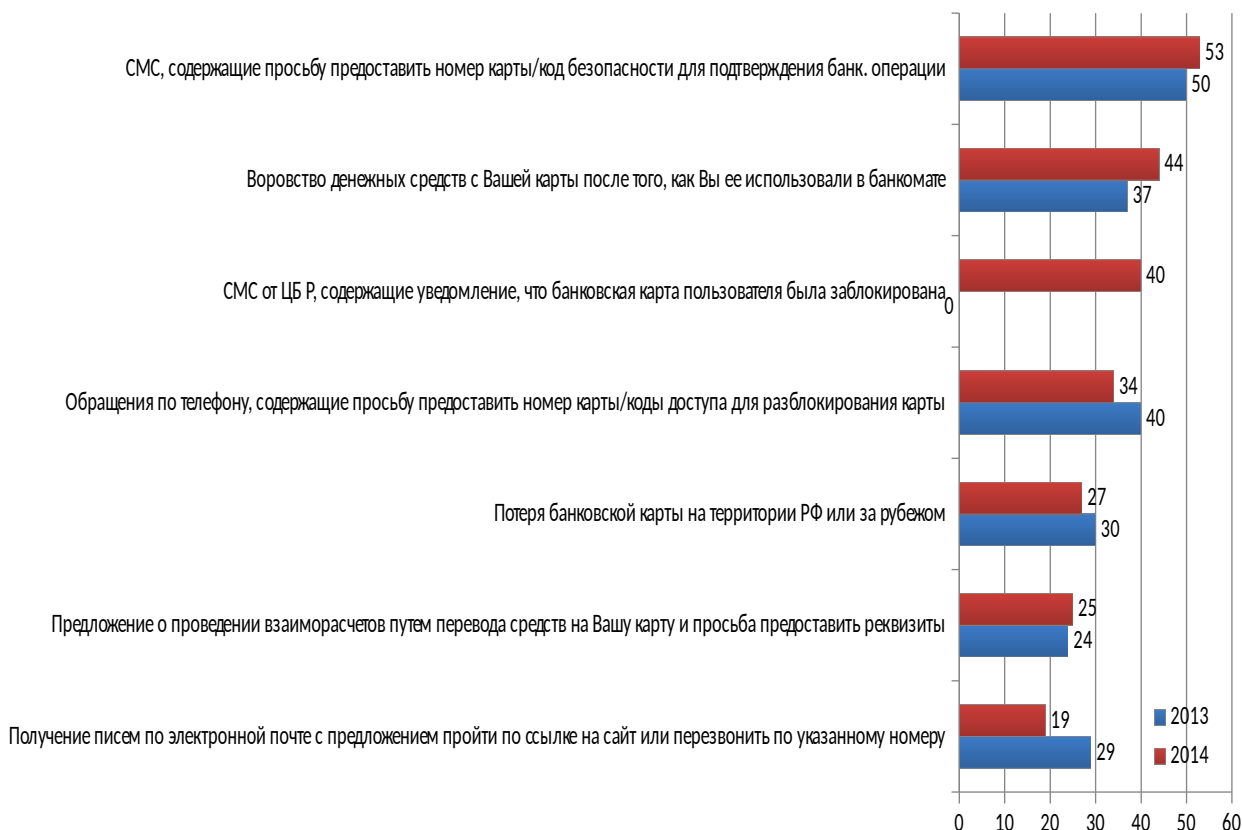


Рис. 9 Опрос НАФИ: С чем из перечисленного приходилось сталкиваться Вашим друзьям, родственникам и другим людям из Вашего ближайшего окружения в течение последних пяти лет? % от всех опрошенных [17]

Введение в заблуждение с целью получения доступа к карте остается наиболее частым видом мошенничества, с которым сталкивались участники опроса и их близкие (рис. 10) – почти 80% с разной периодичностью попадали в такие ситуации (25% отметили 1 эпизод, еще 33% – 2-5 раз, 22% - о 6 и более случаях). Чуть ниже показатели распространенности мошенничества в виде несанкционированного списания средств с карты – охвачено примерно две трети респондентов, из них 36% указали на разовые эпизоды. Тенденция к сокращению доли пострадавших характерна только для краж или утрат карты – доля разовых операций незначительно увеличилась, однако количество до 5 эпизодов сократилось на 5%.

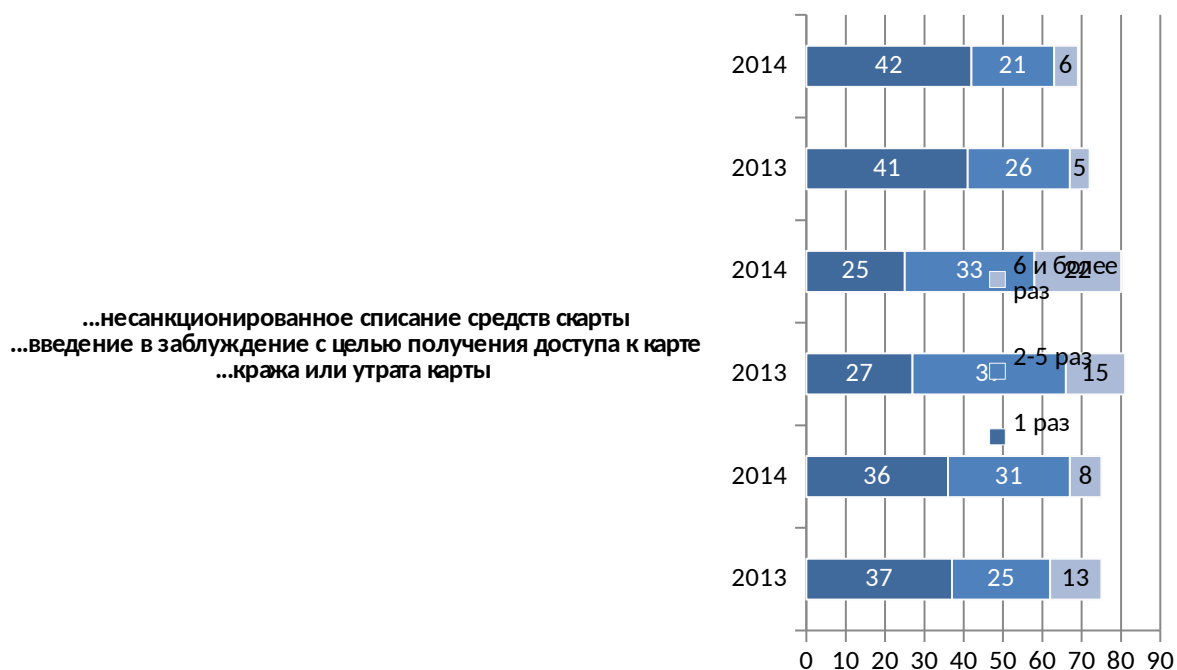


Рис. 10 Опрос НАФИ: Сколько раз Ваши близкие и друзья сталкивались с мошенничеством в течение последних пяти лет? % от всех опрошенных [17]

Также участникам исследования задавался вопрос о способах защиты от мошенничества, но только в открытой форме, т.е. без предъявления вариантов ответа (рис. 11). Лидирует по числу упоминаний рекомендация не передавать информацию о карте, паролях, пин-коде третьим лицам (31%). Второе место занимает подключение СМС-уведомления об операциях на счете, причем заметен рост с 20 до 26% опрошенных. За год сократилась доля респондентов не знающих хотя бы один способ защиты от мошенничества – доля назвавших «никакие способы не знаю» снизилась с 33% до 23%, однако остаётся на значительно высоком уровне – четверть не знают, как защитить себя от злоумышленников, а значит находятся в зоне риска и подвержены финансовым потерям.

Можно сделать вывод, значительная часть мошенничества происходит из-за низкой грамотности населения в части пользования картами, незнания способов защиты от мошенничества и наивной веры злоумышленникам.



Рис. 11 Опрос НАФИ: Назовите, пожалуйста, известные Вам способы защиты от мошенничества в отношении банковских карт (открытый вопрос), % от всех опрошенных [17]

Также, большинство россиян остаются консервативными в выборе способа оплаты услуг ЖКХ, осуществляя основную массу таких платежей через почтовые отделения или отделения Сбербанка. Это отражает статистика на рис. 12. При этом две трети тех, кто выбирает Сбербанк, предпочитают совершать оплату именно через кассу отделения.

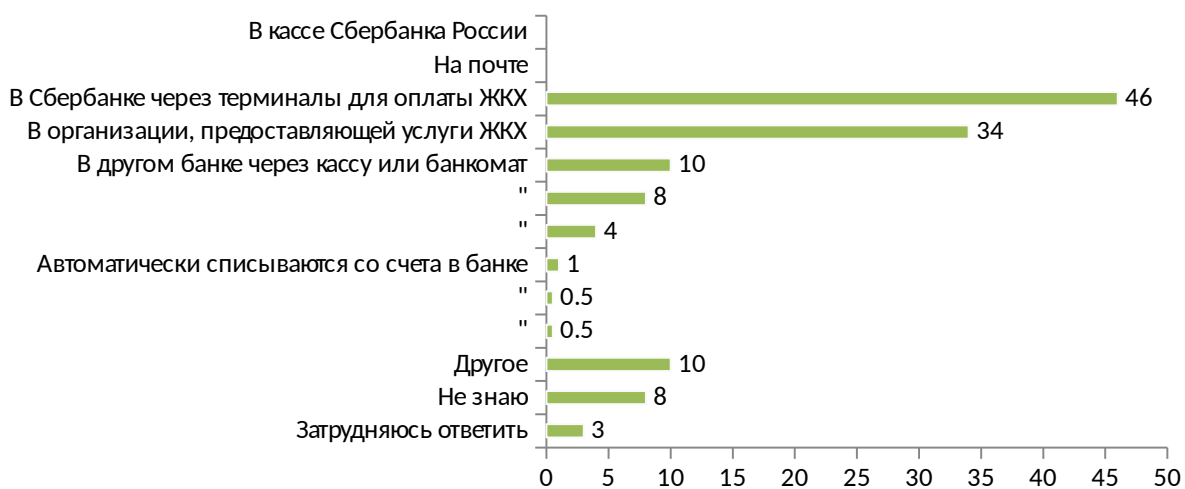


Рис. 12 Опрос НАФИ: Наиболее популярные способы оплаты услуг ЖКХ (счета за квартиру, коммунальные услуги), % респондентов [17]

Специальные терминалы для оплаты услуг ЖКХ, установленные в отделениях Сбербанка, востребованы пока только у 10% населения.

Другие возможные способы оплаты значительно менее популярны среди населения. А удаленные способы оплаты коммунальных услуг (платеж через интернет или с помощью мобильного телефона) пока вовсе не прижились среди россиян.

Не пользуется спросом среди наших соотечественников и услуга банков по автоматическому списанию расчетов за ЖКУ с банковского счета.

Таким образом, можно сделать вывод, граждане не изменяют своим привычкам оплаты услуг удаленно, в то время когда есть возможность не выходя из дома, дистанционно оплатить все услуги и освободить время для досуга с семьей.

Итак, подводя итог всему вышесказанному, банковские карты и безналичный расчет становятся все популярнее среди населения нашей страны. Но знания о порядке, условиях безопасного и продуктивного использования банковских продуктов находятся на низком уровне. Статистика показала, что наибольшее количество пользователей услуг не смогли обезопасить себя из-за наивной веры мошенникам. А доверие к новым видам оплаты услуг у клиентов абсолютно противоположно низкое.

2.3. Анализ проблем клиентов, обращающихся на горячую линию обслуживания вызовов из-за низкой финансовой грамотности

На примере крупного Банка нами было проведено исследование по темам обращения клиентов на горячую линию обслуживания вызовов. Обращения, которые вызывали у клиентов не знание и относительное количество таких звонков являлись целью нашего наблюдения. Результаты представлены в таблице 2.

По результатам выявленных тематик самым высоким по количеству звонков оказалась тема условия и тарифы обслуживания банковских карт. Число выпуска банковских карт с каждым годом растет (рис. 5),

увеличивается число держателей платежных карт и согласно полученным данным (табл. 2), порядок использования карт вызывает затруднение. Например, карта является собственностью банка, и использовать ее может только тот, чье имя на ней эмбоссировано. Многие об этом не осведомлены и около 6% узнают об этом, обратившись на горячую линию Банка (табл. 2). Хотя эта информация прописана на самой карте и не составляет труда клиентам перед использованием узнать обо всех ее особенностях. Это характеризует низкую ответственность при выборе банковских продуктов, что в итоге приводит к не приятным последствиям.

Таблица 2 – Число обращений на горячую линию Банка по темам, вызывающим затруднение в понимании

Тема	Подтема	Кол-во звонков за 1 день	% от звонков за 1 день
Банковские карты	Условия обслуживания и предоставления, лимиты, тарифы	9308	41,9
	Компрометация данных, нарушение условий использования	1296	5,8
	Кредитные карты. Льготный период.	621	2,8
	Овердрафт. Понятие, условия образования.	391	1,8
	Комиссии, порядок начисления.	90	0,4
	Кредитные карты. Просроченная задолженность.	67	0,3
	Кредитные карты. Неустойка/проценты.	58	0,3
	Сервис "Wallet (кошелек)" (Apple Pay, Samsung Pay)	49	0,2
	Конвертация валюты/курсовая разница	37	0,2
Вклады	Условия ведения банковских счетов	651	2,9
	Как открыть/закрыть вклад	520	2,3
	Подбор вклада. Условия предоставления и обслуживания	469	2,1
	Проценты/продолгация/капитализация	296	1,3
Кредиты	Условия кредитования/подбор кредита	2382	10,7
	Условия частичного/полного досрочного погашения задолженности	1786	8,0
	Способы погашения кредита	1043	4,7
Арест	Персональная информация о снятии/наложении ареста	2287	10,3
	Причина наложения ареста	700	3,2
	Клиент не знает о наложении ареста	696	3,1
Мошенничест-во	Неправомерная операция	2491	11,2
	СМС/звонок/интернет сообщение от мошенников/мошеннические сайты (без	1676	7,5

	списания средств)		
	Попытка несанкционированной операции	658	3,0
	Рекомендации о дальнейших действиях после мошенничества	534	2,4
Материальная выгода	Письмо о материальной/экономической выгоде	51	0,2
Страхование	Требование о расторжении, возврате стоимости страхования	16	0,1
	Порядок действий/ перечень документов при страховом случае, получении страховой выплаты	6	0,0

Также затруднение в знаниях условий использования вызывают кредитные карты. Во многих банках появилась новая услуга льготный период, которая позволяет пользоваться картой, не оплачивая проценты банку за кредитные средства. Главное условие внести то, что потратил с карты, уложившись в период. Многие клиенты слышат только первую фразу, забывая о главном условии или не желая вдаваться в подробности. Клиенты оставляют эту информацию неизвестной для себя до первого «не приятного» случая, когда деньги потеряны, и вернуть их нельзя.

Можно не соблюдать условия льготного периода, а вносить ежемесячно минимальный платеж, также фиксировано до определенной даты, но уже с начисленными процентами. Нужно понимать, что за несоблюдение условий, последуют санкции. За не вовремя погашенный платеж дополнительно «сверху» начисляются неустойки, и портится кредитная история. Абсолютно не погашать долг банк также не даст: поступающие на дебетовые карты клиента средства будут безакцептно списываться в счет погашения кредитной карты. Таким образом, получение кредитной карты ответственный выбор, который надо принимать, взвесив все за и против и оценив свои финансовые возможности.

В связи с тем, что российские банки выпускают карты международных платежных систем, у граждан есть возможность расплачиваться картой за границей. Если банковская карта открыта в рублях, а операция проходит в иностранной валюте, происходит конвертация. За нее может взиматься

комиссия в соответствии с типом платежной системы карты. Это обстоятельство необходимо обязательно учитывать при выпуске банковской карты, с перспективой смотря на будущие заграничные поездки.

Кроме того у операций в валюте есть свои особенности. Для обработки операции банку требуется время. Сначала транзакция проходит по карте, сумма авторизуется (блокируется) на балансе, затем происходит фактическое списание со счета, после того как от оплачиваемой организации поступит документ в банк о подтверждении платежа. Между этими этапами может пройти до 20 дней, а, как известно, курс валют меняется ежечасно. Поэтому, как следствие, можно потерять часть своих средств, дополнительно заплатив за покупку, или остаться в «плюсе».

Каждый универсальный банк специализируется на открытии депозитных счетов – вкладов. Большое разнообразие видов вклада на различных условиях предлагается клиентам в современных банках. У не опытного пользователя банковских услуг это многообразие вызывает недоумение, и основным критерием при выборе начинает выступать высокая процентная ставка. Это является большим заблуждением, т.к. идеальный депозит складывается из различных условий, о которых клиенты не пытаются узнать.

Например, если срочно потребовались денежные средства, а в наличии есть вклад, главным условием является возможность его закрыть без потери процентов. Этим свойством обладают далеко не все вклады и, как правило, ставка у таких депозитов не самая высокая. Еще одно свойство, пролонгация вклада – автоматическое увеличение действия на тот же срок. Но есть одна особенность, о которой многие не осведомлены, увеличивается срок под условия, действующие по данному вкладу в настоящее время или по ставке вклада «До востребования» 0,01%. Если об этом не знать, можно безвозвратно упустить доход по своему депозитному счету.

Особым условием является порядок пользования вкладами несовершеннолетними лицами. Открыть счет на ребенка можно с любого

возраста, даже с самого младенчества. Но распоряжаться счетом подросток может начать только с 14 лет, и притом частично. Он сможет их снять, если на счет поступали стипендия, зарплата, денежный приз за победу в олимпиаде, материальные пособия, соц. помощь. Если поступления другого характера, получить их возможно только с родителями и с письменного разрешения органов опеки и попечительства.

Кроме того, доверчивые граждане вместо того, чтобы вложить средства в банк, депозиты которого застрахованы «АСВ», и получать гарантированный доход по вкладу, ведутся на уловки финансовых пирамид, обещающих завышенную доходность. Согласно статистике НАФИ, приведенной в табл. 3, доля россиян, верно определивших признаки финансовой пирамиды (обещающей 35%-ый гарантированный рост вложений через год), остается практически неизменной – их около четверти на протяжении 7 лет опроса (28% в 2008 году и 27% в 2015 году). То есть 75% граждан готовы доверить свои финансовые накопления организации, гарантирующей доход в 35% годовых, то есть финансовой пирамиде[18].

Таблица – 3 Опрос НАФИ: Представьте, Вам необходимо принять решение о вложении денег, и при изучении существующего предложения на рынке Вы обнаружили несколько вариантов. Какой из вариантов, с Вашей точки зрения, может оказаться «финансовой пирамидой»?», % опрошенных по группам [18]

	2008	2009	2010	2011	2015
Финансовая организация, обещающая гарантированный 35%-ый рост вложений через год	28	22	28	23	27
Общий фонд банковского управления, предлагающий сертификаты долевого участия	3	2	4	4	3
Банк, предлагающий вклады под 12% годовых	7	8	7	11	4
Паевой инвестиционный фонд, сообщающий о 35% доходности его паев за предыдущий год	10	8	8	9	13
Все перечисленные варианты	14	10	11	15	18
Никакой из перечисленных вариантов	12	6	7	11	12
Затрудняюсь ответить	26	44	35	26	25

Так, в рамках проведенного в 2011г. круглого стола председатель Экспертной группы по финансовому просвещению Анатолий Гавриленко,

заявил, что "масштабы финансовых потерь населения от участия в различных финансовых "пирамидах" сопоставимы с материальным ущербом от стихийных бедствий и исчисляются сотнями миллионов долларов. По словам эксперта, это является следствием катастрофически низкого уровня финансовой культуры в России".

Одним из популярных видов банковских услуг является выдача кредита. Около 11% поступающих звонков приходятся на тему условия и подбор кредита. Основными условиями являются то, что кредит выдается с 21 года и до 70 лет на время завершения кредитного договора, с обязательным подтверждением платежеспособности и отметки о трудоустройстве минимум последние 3 месяца. Банк может отказать клиенту в выдаче кредита, согласно ст.7 п.5 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)", без объяснения причин [19]. И нет смысла уточнять причину отказа банка, даже приблизительно не смогут сказать, почему вам отказали.

При заключении договора с банком необходимо обязательно уточнить, каким образом в последствии его погашать. Чтобы в дальнейшем не возникало вопросов и нестандартных ситуаций, этот вопрос нужно предварительно обговорить с кредитным инспектором. В каждом банке существует своя система погашения. В одном нужно регулярно переводить средства на кредитный счет, в другом лично обращаться в банк и вносить сумму через операционно-кассового работника, в третьем банке просто обеспечить необходимую сумму на банковской карте или на вкладе и сумма в определенную дату сама спишется. Для того чтобы не возникла просроченная задолженность и, как следствие, не испортилась кредитная история нужно понимать все тонкости этой процедуры и внимательно читать договор.

Около 17% звонков в контактный центр связаны с получением информации об арестах, наложенных на счета и карты клиентов. Согласно ст.27 ФЗ № 395-1 "О банках и банковской деятельности" кредитная организация вправе наложить арест или произвести взыскание на основании

постановления от судебных приставов или судебного приказа [3]. При наложении ареста банк блокирует все расходные операции по карте до полного погашения долга или до получения исполнительного документа об обращении взыскания.

Кредитная организация не осведомлена о причине наложения ареста, и после поступления исполнительного листа обязана действовать в соответствии с законодательством, то есть наложить арест на счета клиента. Она также не несет ответственности за ущерб, причиненный в результате наложения ареста, за исключением случаев, предусмотренных законом. Именно судебные приставы перед наложением ареста должны проверять все типы поступлений на счета клиентов. Например, если на счет поступают социальные выплаты, которые не облагаются арестом или облагаются частично. А если его все-таки арестовали, эту ситуацию можно урегулировать с банком. Главное знать свои права и обязанности.

В последнее время частым случаем стали кражи с платежных карт клиентов банка. Согласно статистике банка в среднем за один день поступает 6000-6500 звонков, связанных с мошенническими действиями по картам

Таблица 4 – Число обращений на горячую линию Банка по теме мошенничество

Мошенничество	Тип операции	Кол-во звонков за 1 день	% от всех звонков за 1 день
Без финансовых потерь	СМС от мошенников (операции не совершены)	953	4,3
	Попытка несанкционированной операции	658	3,0
	Звонок от мошенников (операции не совершены)	587	2,6
	Интернет – сообщение (операции не совершены)	92	0,4
	Клиент информирует о мошеннических сайтах (операции не совершены)	44	0,2
С финансовыми потерями	Несанкционированная операция	2279	10,3
	Несанкционированный вход в интернет-банк	663	3,0
	Мошенничество - рекомендации о дальнейших действиях	534	2,4
	Несанкционированное снятие наличных	130	0,6
	Клиент предоставил пароль для доступа /регистрации в интернет-банк, прошла несанкционированная операция	82	0,4

клиентов и с попыткой мошеннических действий без финансовых потерь, т.е. 30% из числа всех звонков. Из них более 60% обращений, в которых мошенникам удается украсть средства клиентов (табл. 4).

Наиболее часто встречается ситуация, когда по вине самого клиента происходят мошеннические списания. Его вводят в заблуждение, и держатель сам предоставляет все данные по карте мошенникам. Например, при заключении сделки вторая сторона просит информацию по карте якобы для перевода средств – номер карты, срок действия, код безопасности и смс которое поступило на телефон. Сразу должны возникнуть сомнения в покупателе, потому что для перевода достаточно только номера карты. На любых сайтах, где просят ввести данные по карте необходимо убедиться, что информация передается в кодированном (шифрованном) виде. Простой способ это определить, если в адресной строке будет изображен замок. И немедленно сообщать уполномоченным сотрудникам кредитной организации обо всех подозрениях в случаях несанкционированного доступа к личной информации и злоупотребления ею.

Также у клиентов возникают вопросы по письмам, которые поступают клиентам от налоговых органов с требованием заплатить налоги в связи с полученным видом дохода материальная или экономическая выгода. Материальная выгода – особый вид доходов, получаемый физическим лицом, в виде экономии затрат. Доход возникает, если банк прощает клиенту часть кредитного долга и клиент погашает задолженность не полностью, а частично. Сумму, полученную от экономии на процентах за пользование налогоплательщиком заемными (кредитными) средствами, налоговый орган облагает 13% ставкой, согласно ст. 212 НК РФ [20].

Еще одна услуга, которую активно продвигают банки, страхование. Обычно страхование дополнительно оформляется в процессе кредитования клиента. Если при выдаче целевого кредита страхование обязательно, например ипотека или автокредит, то при потребительском кредите на любые цели – это не обязательный пункт получения заемных средств. Клиент

вправе отказаться от оформления страхования, даже если сотрудник банка уверяет его, что без него выдача кредита невозможна.

Итак, в отношениях банка и клиента очень много нюансов, которые клиенту надо изучать, понимать и знать, чтобы обеспечить себе финансовую безопасность. Это позволит не ощущать дискомфорта при общении с сотрудниками банка, в совершенстве зная свои права и обязанности. Очень важно соблюдать все правила безопасного хранения и не распространения своих персональных данных, для того чтобы избежать финансовых потерь. Нужно понимать всю ответственность при использовании банковских продуктов и услуг, и взвешивать все за и против, при их получении.

ГЛАВА III. ПРАКТИКА ОБУЧЕНИЯ ШКОЛЬНИКОВ РАЦИОНАЛЬНОМУ ИСПОЛЬЗОВАНИЮ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

3.1. Особенности обучения школьников экономическим дисциплинам

Школьники XXI века учатся в период основания «новой экономики» информационного общества. Если образование в области естественных наук менее подвержено трансформациям из-за динамики общественной жизни, то экономическое образование самым прямым образом реагирует на видоизменение общественного развития. По этой причине все острее встает проблема совершенствования методики преподавания экономических дисциплин. Методика преподавания призвана гарантировать высокий теоретический уровень преподавания, строгую научность, яркость и доходчивость изложения материала.

Методика преподавания экономических дисциплин занимается изучением совокупности взаимосвязанных средств, методов, форм обучения экономическим предметам.

Что присуще данной методике? Это то, что обучение тесно связано с экономической жизнью общества. Истинные познания представляют собой знание экономических законов. Прикладной аспект позволяет наращивать теорию, расширять понятийный аппарат, выявлять новые принципы и законы. Тем не менее, чрезмерное увлечение конкретикой может привести к поверхностным, упрощенным знаниям и выводам. Здесь важна «золотая середина», совмещение теории и практики экономического развития.

Существенной характеристикой методики выступает широкое использование данных статистики. Факты и цифры позволяют раскрыть не только некоторые стороны экономических процессов и явлений, но и представить в целом общественное хозяйство. При этом следует помнить, что факты не должны «вырываться» из контекста, показываться изолированно от всей совокупности явлений хозяйственной жизни, не должны быть случайными. Иначе они могут дезинформировать учащихся, породить

сомнение в их действительности. Данные статистики должны применяться системно. Особого внимания и отношения требуют негативные факты. Нужно с осторожностью применять их на занятиях.

Все вышеназванные особенности взаимосвязаны, так как для этой методики характерна особая роль аргументированности и доказательности. Экономика как сфера человеческой деятельности предназначена обеспечить людей всем необходимым для поддержания жизни. Здесь сталкиваются интересы различных слоев и групп населения. Они ищут средства, аргументы для обоснования своих идей, концепций с целью влияния на социальную активность. Это воздействует на выбор того или иного варианта и модели будущего развития общества.

Важнейшая черта методики - взаимосвязь образовательных технологий с ролью знаний в экономическом развитии. Под технологией обучения понимаются методы, средства, с помощью которых педагог воздействует на обучаемых.

Если классифицировать методы обучения по степени участия обучаемого в педагогическом процессе, то в XIX в. наряду с академическим стал использоваться активный метод. Академический метод предполагает тиражирование информации путем передачи знаний от преподавателя к ученикам. Активный метод означает получение знаний благодаря самостоятельной работе учащихся.

Появление в XX в. интерактивного метода вызвано необходимостью эффективного взаимодействия в команде с целью быстрого получения нового знания и создания атмосферы сотрудничества. Интерактивный метод предполагает совместную работу участников образовательного процесса.

Сбалансированное использование методов важно в реализации образовательных целей. Бенджамин Блум, американский ученый, выделил 6 уровней образовательных целей [21]:

- 1) знание: способность воспроизводить специальную информацию, включая факты, понятия, принципы, законы;

- 2) понимание: способность адекватно отражать полученную информацию (переносить в другую форму, перестраивать идеи в новую конфигурацию, прогнозировать результат);
- 3) применение: умение использовать ранее изученные принципы, методы, процессы к новой ситуации;
- 4) анализ: разделение материала на отдельные составные части и изучение каждой из этих частей, устанавливая их отношения и организацию;
- 5) синтез: соединение отдельных, дискретных элементов, процессов в новое целое;

- б) оценивание: процесс выработки ценностных суждений об идеях, теориях, методах. Оценки могут носить количественный или качественный характер, основанный на использовании определенных критериев.

Оптимизация образовательного процесса предполагает использование технологий применительно к определенным дисциплинам. В экономических дисциплинах выделяется разный уровень сложности материала, что позволяет использовать различные способы учебной познавательной деятельности [22].

От педагогов-преподавателей экономических дисциплин требуется целенаправленное использование интерактивных методик обучения, тестовых заданий, конкретных ситуаций, чтобы на основе теоретических положений анализировать противоречивые процессы рыночных преобразований.

Наряду с традиционными методами преподавания, такими как лекции, семинары, самостоятельная работа школьников, необходимо широко использовать и нетрадиционные методы. Суть этих методов состоит в том, чтобы организовать учебный процесс в форме диалога, что поможет школьникам научиться выражать свои мысли, анализировать проблемные ситуации и находить эффективные пути их решения. Такие методы позволяют повысить уровень образования, развивают учеников, формируют

навыки и умения, которые будут использоваться ими в дальнейшей бытовой или профессиональной деятельности.

Так, лекционные занятия необходимо проводить в форме лекции-беседы с элементами дискуссии, обменом мнениями, мозговым штурмом, что позволяет привлечь учеников к беседе, к коллективному исследованию проблемы, обмену мнениями. Метод учебных дискуссий эффективен при изучении сложного и объемного материала. Группу учеников можно разбить на небольшие подгруппы (по 5-7 человек) и предложить на рассмотрение определенные экономические ситуации. Например, причины безработицы, экономический кризис в мире, последствия девальвации и т.д. Школьникам предлагается понять проблематику конкретного экономического явления и предоставить объективные выводы. Преимуществами метода учебных дискуссий является не только закрепление материала, использование собственного опыта учеников, умение использовать знания из одной области в другой, но и развитие коммуникативных способностей, командного духа, самостоятельности мышления. Данный метод также помогает обучающимся проявлять инициативность, генерировать большое количество идей.

Базовое понятие следующего метода — кейс. Кейс — это описание сложной ситуации с сопутствующими фактами, понимание которой требует ее разделения на отдельные части, а затем — анализ каждой части и объединение выводов для получения целостной ситуации. Метод case study позволяет решить определенные задачи: выделение комплекса проблем конкретной ситуации, определение ее структуры, определение факторов, обусловивших возникновение данной ситуации, ее моделирование; построение системы оценок, прогнозирования будущего состояния, разработка рекомендаций и программы действий по решению ситуации.

Кейс-метод выступает как технология формирования образа мышления, которая позволяет креативно думать и действовать, развивать творческий потенциал. Действия в кейсе либо даются в описании, и тогда требуется их осмыслить (последствия, эффективность), либо они должны быть

предложены в качестве способа разрешения проблемы. В результате должна быть сформирована модель практического действия [23].

При решении кейсов обобщаются и актуализируются знания, которые необходимо усвоить при разрешении проблемы, что превращает студентов из пассивных участников учебного процесса в активных. Применение метода анализа ситуаций способствует усовершенствованию аналитического мышления студентов. Результатом являются не только знания, но и навыки профессиональной деятельности.

К распространенным инновациям в преподавании экономических дисциплин можно отнести различные игры: деловые, аттестационные, организационно-деятельностные, инновационные, рефлексивные игры по снятию стрессов и формированию инновационного мышления, поисково-апробационные и т. д. Этот метод впервые был разработан в начале 1940-х годов американскими экономистами. Игра — это способ практического освоения экономической теории, экономических отношений. С помощью игр можно смоделировать реальные процессы, которые происходят в экономике. Основное преимущество учебных игр — возможность применения теоретических знаний на практике.

При использовании деловых игр преобладает продуктивно-преобразовательная деятельность учеников. В частности, для обучающих игр характерны многовариантность и альтернативность решений, из которых нужно сделать выбор наиболее рационального. Деловые игры в учебных занятиях получили в настоящее время достаточно широкое распространение и применяются, в основном, при изучении тех тем, которые связаны с экономикой, организацией и управлением, бухгалтерским учетом, с новыми формами хозяйствования в рыночных условиях.

На основе учебных игр развивается новое направление экономики — экспериментальная экономика. Специфика экспериментальной экономики заключается в том, что она затрагивает вопросы, исследование которых незавершенное. Благодаря этому, данное направление экономики является источником различных педагогических инноваций

Современные американские экономисты считают эффективным использование художественных тематических фильмов, видео. Преподаватель университета в Западном Техасе, Энн Мэйси отмечает, что фильмы улучшают внимание и память школьников, школьники начинают больше интересоваться экономическими вопросами, так как видят связь между теорией и реальностью.

Фильмы позволяют увидеть проблему визуально, лучше понять ее и сделать объективные выводы, которые станут основой для формирования альтернативных подходов к решению конкретной проблемы или принятия определенного управленческого решения по определенной ситуации. Использование фильмов в учебном процессе также позволяет ученикам продемонстрировать умение критического мышления. Развитие критического мышления — важный аспект обучения. Критическое мышление — это такой подход, при котором значительное внимание уделяется умению формировать собственные мнения и утверждения и при этом аргументировать их.

Применение вышеуказанных методов при преподавании экономики несколько меняет роль самого преподавателя: он перестает быть авторитарным и единственным источником знания, и становится руководителем и помощником учеников в образовательном процессе. Учащимся предоставляется возможность самостоятельно искать нужные им знания в быстро меняющемся мире, и поэтому им требуется значительное количество индивидуальных стратегий обучения, которые позволили бы каждому из них стать активным участником учебного процесса и критически подходить к предоставляемым им знаниям [24].

Положительным при использовании данных технологий в процессе изучения экономических дисциплин, является повышение качества образования за счет:

- большей адаптации обучаемого к учебному материалу с учетом собственных возможностей и способностей;
- возможности выбора более подходящего для обучаемого метода усвоения дисциплины;

- регулирования интенсивности обучения на различных этапах учебного процесса;
- самоконтроля;
- доступа к ранее недостижимым образовательным ресурсам российского и мирового уровня;
- поддержки активных методов обучения;
- образной наглядной формы представления изучаемого материала;
- развития самостоятельного обучения.

Подводя итог, можно отметить, что эффективность применения выделенных инновационных методов преподавания экономики очевидна. Данные методы способствуют повышению уровня усвоения знаний, учат школьников творчески мыслить, применять теорию на практике, развивают самостоятельность мышления, умение принимать оптимальные решения в условиях определенной ситуации. Использование разнообразных методов и приемов активного обучения пробуждает у учащихся интерес к самой учебно-познавательной деятельности, что позволяет создать атмосферу мотивированного, творческого обучения и одновременно решать целый комплекс учебных, воспитательных, развивающих задач.

3.2. Практика реализации государственных проектов повышения финансовой грамотности населения

На основе проведенного исследования можно сделать вывод, что проблема носит масштабный характер и заниматься повышением финансовой грамотности населения необходимо на государственном уровне. Впервые эту проблему в России стали обсуждать в 2006 году на встрече в Санкт-Петербурге министров финансов G8, после чего меры по формированию финансовой грамотности в стране нашли отражение в целом ряде документов президента и правительства РФ.

Итак, в Концепции долгосрочного социально-экономического развития РФ на период до 2020 года повышение финансовой грамотности обозначено в качестве одного из основных направлений формирования инвестиционного

ресурса. В Стратегии развития финансового рынка РФ на период до 2020 года оно рассматривается в качестве важного фактора развития финансового рынка в России [25].

Министерство финансов РФ совместно с рядом федеральных органов исполнительной власти и при участии Всемирного банка реализует проект «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации». Целью проекта является повышение финансовой грамотности российских граждан, содействие формированию у населения разумного финансового поведения, обоснованных решений, ответственного отношения к личным финансам, повышение эффективности защиты их интересов как потребителей финансовых услуг [26].

Проект реализуется при взаимодействии с Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор), Центральным Банком Российской Федерации, Министерством образования и науки Российской Федерации, Министерством экономического развития Российской Федерации, другими ведомствами и организациями.

Целевые аудитории проекта:

- взрослое население;
- школьники, студенты и молодежь.

Основные направления реализации проекта:

- разработка стратегии повышения финансовой грамотности, мониторинг и оценка уровня; финансовой грамотности населения;
- создание кадрового потенциала в области повышения финансовой грамотности населения;
- образовательные программы и информирование населения;
- совершенствование защиты прав потребителей финансовых услуг.

В проект входит создание кадрового потенциала в области повышения финансовой грамотности учащихся, студентов и взрослого населения. На

базе ведущих вузов (МГУ, НИУ ВШЭ, РАНХиГС, Финансовый университет при Правительстве РФ) созданы Федеральные методические центры с региональной сетью. Подготовлено около 900 тьюторов по повышению финансовой грамотности для взрослого населения.

На базе приоритетных сфер обучения рациональному использованию финансовых услуг создаются образовательные программы, и проводится информирование населения. Подготовлено 17 учебно-методических комплектов (83 книги) для школ (со 2 по 11 класс), воспитанников детских домов и учащихся школ-интернатов, а также для учебных заведений среднего профессионального образования. Комплекты включают учебные пособия для учеников, материалы для учителей и родителей. Проведена успешная апробация образовательных программ для бакалавриата и магистратуры (нефинансовых специальностей) в 15 региональных вузах. Подготовлены 30 образовательных модулей для различных возрастных категорий взрослого населения по разным темам. Более 250 тыс. человек уже прошли онлайн и офлайн обучение.

Проведены и планируются к проведению Всероссийские мероприятия по финансовой грамотности: ежегодные Всероссийские недели сбережений, ориентированные на взрослых граждан; ежегодные Всероссийские недели финансовой грамотности для детей и молодежи. Так с 14 по 22 марта 2016 г. прошла II Всероссийская неделя финансовой грамотности для детей и молодежи, крупнейшее событие федерального масштаба, цель которого была — познакомить молодых россиян с основами финансовой грамотности и защиты прав потребителей финансовых услуг.

Уже более 1,5 млн. учащихся и более 500 тыс. взрослых приняли участие в различных образовательных мероприятиях по финансовой грамотности.

Кроме этого проводится работа по совершенствованию защиты прав потребителей финансовых услуг. Уже существует 580 консультационных пунктов и 84 центра Роспотребнадзора для граждан, где можно получить квалифицированную помощь по вопросам защиты прав потребителей

финансовых услуг. Открыто 170 информационно-интерактивных киосков с данными по основным финансовым услугам и правам потребителей, установленных во всех регионах России. Созданы рекомендации по совершенствованию российского законодательства и деловой практики в сфере раскрытия информации потребителям финансовых услуг.

В том числе создан «Фонд хороших идей» – проект, позволяющий на конкурсной основе поддерживать инициативы в области финансовой грамотности и защиты прав потребителей. Поддержано около 40 инициатив, в том числе направленных на такие социально уязвимые категории населения, как: пенсионеры, осужденные и их родственники, люди с редкими заболеваниями, выпускники детских домов и другие.

Дополнительно создан сайт hochumoguзнаю.рф, где собрана вся информация о правах потребителей финансовых услуг, законодательная база, интерактивные материалы для самостоятельного изучения правил пользования такими услугами.

Ускоренными темпами эта программа начала реализовываться не только в теории, но и на практике. Проект дошел до первой ступени обучения молодых пользователей финансовых услуг – школьников. Уже с 1 сентября 2016 г. в российских школах начались занятия по финансовой грамотности. Пока они проходят факультативно, а в дальнейшем – в рамках предметов обществознание, математика, ОБЖ, история и география. Регионы-первопроходцы – Татарстан, Саратовская, Волгоградская, Томская, Калининградская области, Краснодарский, Ставропольский и Алтайский края [27].

В 2017 году уроки финансовой грамотности по учебникам Центробанка начнутся более чем в 500 школах. Также до конца года будут разработаны стандарты учебных программ по новому предмету. По мнению экспертов, результатов программы стоит ждать в перспективе 5–7 лет [28].

В этом году финграмотность начнут изучать школьники 7, 8 и 11-х классов в рамках обществознания и экономики, а также дисциплин по выбору. В учебниках ЦБ будут содержаться главы:

- о личном финансовом планировании;
- о расходах и доходах семьи;
- разъяснения, как функционирует финансовый рынок;
- какие бывают банки;
- что такое депозит;
- что такое кредит, его полная стоимость и переплата;
- в чем преимущества мобильного банкинга;
- как пользоваться банковской картой;
- как при пользовании банковской картой защититься от мошенничества;
- как правильно рассчитать налоги;
- как позаботиться о своей будущей пенсии;
- как застраховать риски;

- что такое инфляция.

Учебно-методический комплект «Основы финансовой грамотности», созданный при поддержке Банка России и финансовой поддержке Московской биржи, прошел экспертизу регулятора, а также Российской академии образования, Минобрнауки России и экспертного совета по финансовой грамотности при Банке России [29].

Не маловажным аспектом является и подготовка преподавательского состава для обучения новой дисциплине. В 2016 году обучение и повышение квалификации прошли 236 преподавателей и тьюторов [28]. Ожидается, что до конца 2017 года в специально созданных федеральных и региональных методических центрах пройдут обучение больше 15 тысяч преподавателей, которые затем будут вести в школах уроки финансовой грамотности. В середине 2016 года стало известно, что в свердловском отделении РАНХиГС начнёт работу методический центр, который займётся подготовкой преподавателей в области финансовой грамотности. Планировалось, что за 2016-2017 годы обучение должны будут пройти не менее 500 педагогов [29].

Специалисты уверены, чтобы российское общество научилось оперативно реагировать на изменения в экономической ситуации, что положительно скажется на всеобщем благосостоянии, ребенок должен знакомиться с темами денежных валют и операций с ними, накопления и

ведения семейного бюджета, обретения финансовой независимости и т.д. уже на школьной скамье [30].

Необходимость внедрения уроков финансовой грамотности в школах обусловлена еще и тем, что современные дети достаточно активно самостоятельно покупают товары, пользуются пластиковыми картами и мобильными приложениями. То есть, они с раннего возраста оперируют денежными знаками и являются активными участниками торгово-финансовых взаимоотношений, что требует от них определенного уровня финансовой грамотности.

Сложно отрицать тот факт, что для социальной адаптации детей в современном обществе школьникам необходимо знать обо всех механизмах взаимоотношений и связей. И одной из составляющих частей выступают денежные операции. Имея практические знания в этой области, ребенок получит больше шансов не растеряться при возникновении проблем в ходе проведения денежной операции и справиться с реальной жизненной ситуацией.

Главной задачей введения обучения финансовой грамотности, конечно же, является стремление остановить развитие безответственного отношения к денежным операциям в целом. Ведь большая часть взрослого населения нашей страны, к сожалению, до сих пор финансово безграмотна и ничем не защищена в случае непредвиденных обстоятельств или потери работы. Во многих семьях не ведутся учеты расхода и дохода. И это печально сказывается на развитии экономики в сфере потребления.

Таким образом, проблема рационального использования финансовых услуг и банковских в частности стала носить общегосударственный характер. Это стало важным ввиду низких результатов исследования у граждан уровня финансовой компетенции. На всех уровнях образования, от школьного до университетского, были разработаны и частично внедрены проекты повышения финансовой грамотности.

3.3. Рекомендации по совершенствованию содержания курса «Основы финансовой грамотности»

Проблема повышения финансовой грамотности затронута на государственном уровне. Поэтому авторами предлагается актуальный проект. По результатам проведенного исследования обращений клиентов в контактный центр Банка автором были выявлены темы, которые приводят к нерациональному поведению, а иногда и к негативным финансовым последствиям. В связи с появлением в школе урока финансовой грамотности и на основе выявленных проблем разумно построить соответствующее обучение школьников для повышения уровня понимания сферы банковских продуктов и услуг и оптимальное их использование в своей будущей жизни. Автором предлагаются рекомендации по совершенствованию содержания курса «Основы финансовой грамотности».

В таблице 5 приведен пример разработанного автором раздела на тему «Банковские карты», который предлагает расширить содержание курса для внедрения в школьное обучение. Он включает в себя план занятий, и цели, которые планируется достичь по завершению раздела. Цели подразделяются на обучающие, развивающие и воспитательные. Метод, который рационально использовать на уроке для достижения целей, метод кейсов – анализ ситуаций.

Таблица 5 – План занятий курса на тему «Банковские карты»

Тема урока	План урока	Цели урока		
		обучающая	развивающая	воспитательная
Банковские карты	Дебетовые карты. Условия предоставления и обслуживания	<ul style="list-style-type: none"> • Познакомить с порядком открытия банковской карты • Расширить знания об условиях и особенностях использования в России и за границей 	<ul style="list-style-type: none"> • Развить навыки логического мышления 	<ul style="list-style-type: none"> • Способствовать воспитанию бережливости и экономии
	Компрометация данных. Нарушение	<ul style="list-style-type: none"> • Сформировать понимание безопасного использования 	<ul style="list-style-type: none"> • Развивать способность выстраивать логическую цепочку 	<ul style="list-style-type: none"> • Формировать ответственное отношение к банковским

условий использования	<p>банковских карт</p> <ul style="list-style-type: none"> • Раскрыть суть прав и обязанностей держателя и эмитента карты 	рассуждений	продуктам
Овердрафт. Понятие/условия образования.	<ul style="list-style-type: none"> • Познакомить с понятием разрешенный и не разрешенный овердрафт • Выяснить условия образования овердрафта 	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить ситуации, способствующие развитию умений анализировать и различать разные типы карт 	<ul style="list-style-type: none"> • Воспитание стремления к рациональному выбору банковских продуктов
Кредитные карты. Льготный период.	<ul style="list-style-type: none"> • Изучить порядок и условия открытия КК • Подвести к пониманию беспроцентного периода КК 	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить условия для развития внимательности, наблюдательности и умений выделять главное при изучении темы кредитные карты 	<ul style="list-style-type: none"> • Организовать ситуации, акцентирующие формирование сознательной дисциплины при приобретении и использовании кредитной карты
Кредитные карты. Просроченная задолженность. Неустойка/проценты.	<ul style="list-style-type: none"> • Рассмотреть условия образования неустойки • Показать типы погашения просроченной задолженности 	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить условия для овладения учащимися алгоритмом решения проблемных задач по просроченной задолженности 	<ul style="list-style-type: none"> • Формировать ответственное отношение к банковским продуктам
Сервис "Wallet (кошелек)" (Apple Pay, Samsung Pay)	<ul style="list-style-type: none"> • Познакомить с инновационными сервисами 	<ul style="list-style-type: none"> • Способствовать развитию умений учащихся обобщать полученные знания, делать необходимые выводы 	<ul style="list-style-type: none"> • Расширение общеобразовательного кругозора обучающихся
Конвертация валюты/курсовая разница	<ul style="list-style-type: none"> • Изучить порядок и условия проведения валютных операций по БК в России и за границей 	<ul style="list-style-type: none"> • Содействовать развитию умений применять полученные знания в типовых условиях 	<ul style="list-style-type: none"> • Создать условия, обеспечивающие воспитание стремления соблюдать правила безопасного использования банковских карт

Также, рационально включить в обучение тему «Вклад» по следующим подтемам, указанным в табл. 6. В рамках каждой темы требуется достичь обучающей, развивающей и воспитательной цели урока.

Таблица 6 – План занятий курса на тему «Вклад»

Тема урока	План урока	Цели урока		
		обучающая	развивающая	воспитательная
Вклады	Условия ведения банковских счетов. Подбор вклада.	<ul style="list-style-type: none"> Познакомить с условиями открытия и ведения счетов для лиц до и после 18 лет Расширить знания о разных видах вкладов, их преимуществах и недостатках 	<ul style="list-style-type: none"> Развить умение определять главное для себя при выборе вклада 	<ul style="list-style-type: none"> Обеспечить условия для воспитания положительного интереса к изучаемой теме «Вклады»
	Как открыть/закрыть вклад	<ul style="list-style-type: none"> Изучить способы и порядок открытия и закрытия вкладов в разных банках 	<ul style="list-style-type: none"> Обеспечить условия для овладения учащимися алгоритмом решения проблемных задач по теме «Вклады» 	<ul style="list-style-type: none"> Способствовать овладению необходимыми навыками самостоятельной учебной деятельности по поиску информации о порядке открытия и закрытия вкладов в разных банках в различных источниках
	Проценты/пролонгация/капитализация	<ul style="list-style-type: none"> Выяснить, как начисляются проценты по вкладу, и самостоятельно, практически сделать вычисления Подвести к пониманию понятия пролонгация и капитализация и его практического применения 	<ul style="list-style-type: none"> Способствовать развитию технологического мышления в процессе расчета процента 	<ul style="list-style-type: none"> Организовать ситуации, акцентирующие формирование сознательной дисциплины при работе над расчетами процента и рассмотрению понятия «пролонгация»

Кроме того, обучать необходимо теме «Кредит». Построить занятия следует по плану и согласно целеполаганию урока (табл. 7).

Таблица 7 – План занятий курса на тему «Кредит»

Тема урока	План урока	Цели урока		
		обучающая	развивающая	воспитательная
Кредит	Условия кредитования/подбор кредита	<ul style="list-style-type: none"> Выяснить условия выдачи кредита банком Научиться подбирать кредит 	<ul style="list-style-type: none"> Содействовать развитию умений применять полученные знания в типовых 	<ul style="list-style-type: none"> Создать условия, обеспечивающие формирование у учеников навыков самоконтроля при

		под разные цели кредитования	ситуациях	самостоятельной проверке выполненной работы
Условия частичного/полного досрочного погашения задолженности	<ul style="list-style-type: none"> • Рассмотреть условия, порядок и преимущества частичного или полного досрочного погашения задолженности • Выяснить возможность разных банков в досрочном погашении задолженности 	<ul style="list-style-type: none"> • Способствовать развитию умений учащихся обобщать полученные знания и делать необходимые выводы по теме «Досрочное погашение задолженности» 	<ul style="list-style-type: none"> • Способствовать овладению необходимыми навыками самостоятельной учебной деятельности при поиске информации о банках в различных источниках 	
Способы погашения кредита	<ul style="list-style-type: none"> • Расширить знания о разных способах погашения задолженности по кредиту 	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить условия для овладения учащимися алгоритмом решения задач по кредитованию физ. лиц 	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить условия для воспитания интереса к изучаемому предмету на примерах из жизни 	

Важными темами при обучении финансовой грамотности являются «Арест банковского счета» и «Мошенничество». Особо неприятным является тот момент, когда собственные денежные средства списываются без согласия и уходят судебным приставам или мошенникам. Поэтому эти знания имеют существенное значение в финансовой жизни держателя банковской карты. В план уроков должны входить темы и следующие обучающие, развивающие и воспитательные цели, представленные на табл. 8.

Таблица 8 – План занятий курса на тему «Арест» и «Мошенничество»

Тема урока	План урока	Цели урока		
		обучающая	развивающая	воспитательная
Арест банковского счета	Понятие ареста. Причина наложения ареста.	<ul style="list-style-type: none"> • Актуализировать знания о понятии ареста • Рассмотреть причины наложения ареста на банковский счет 	<ul style="list-style-type: none"> • Способствовать развитию умений учащихся анализировать полученные знания по теме «Аресты» и делать необходимые выводы 	<ul style="list-style-type: none"> • Способствовать формированию ответственного отношения к обязательным платежам
	Информация о снятии ареста	<ul style="list-style-type: none"> • Познакомить с порядком снятия ареста с банковских 	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить условия для развития умений устанавливать причинно- 	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить условия по формированию сознательной

		счетов и карт	следственные связи между проблемой и их решением	дисциплины и норм поведения учащихся при работе на уроке
Мошенничество	Виды мошенничества. Как защитить себя от неправых операций	<ul style="list-style-type: none"> Рассмотреть все виды мошенничества, с которыми может столкнуться клиент банка Выяснить способы и важные моменты защиты от мошенничества 	<ul style="list-style-type: none"> Обеспечить условия для развития внимательности, наблюдательности и умений выделять важное в оценке различных процессов, явлений и фактов своей финансовой жизни 	<ul style="list-style-type: none"> Способствовать воспитанию бережливости и экономии с личными финансами
	Рекомендации о дальнейших действиях после мошенничества	<ul style="list-style-type: none"> Проанализировать порядок действий после несанкционированной операции 	<ul style="list-style-type: none"> Обеспечить условия для овладения учащимися алгоритмом решения проблемных задач по мошенничеству 	<ul style="list-style-type: none"> Обеспечить условия по формированию сознательного поведения учащихся после мошенничества

Кроме того, темы «Материальная выгода» и «Страхование» будут являться хорошим дополнением к уже имеющимся знаниям. Страхование не обязательный пункт финансовой жизни, но сравнительно полезная услуга. Чтобы знать обо всех тонкостях этой услуги и разумно ее использовать рационально включить в обучение детей на курсе финансовой грамотности по плану и при следующем целеполагании (табл.9).

Таблица 9 – План занятий курса на тему «Материальная выгода» и «Страхование»

Тема урока	План урока	Цели урока		
		обучающая	развивающая	воспитательная
Материальная выгода	Материальная /экономическая выгода	<ul style="list-style-type: none"> Познакомиться с понятиями материальная/экономическая выгода и причинах ее возникновения 	<ul style="list-style-type: none"> Обеспечить условия для развития умений устанавливать причинно-следственные связи между финансовыми событиями 	<ul style="list-style-type: none"> Способствовать овладению необходимыми навыками самостоятельной учебной деятельности при работе с дополнительными источниками
Страхование	Зачем нужно страхование. Виды	<ul style="list-style-type: none"> Выделить преимущества и недостатки 	<ul style="list-style-type: none"> Способствовать развитию логического 	<ul style="list-style-type: none"> Обеспечить условия для воспитания

страховани я.	страхования • Изучить ситуации, при которых обязательно и не обязательно страхование	мышления при изучении темы «Страхование»	позитивного интереса к изучаемой теме «Страхование»
Оформлен ие страховых документов и оплата полиса	• Рассмотреть порядок оформления документов и оплаты полиса • Выяснить права и обязанности страхователя по договору • Обозначить порядок действий при страховом случае и получении страховой выплаты	• Содействовать развитию умений применять полученные знания в нестандартных условиях проблемных заданий	• Обеспечить условия по формированию сознательного поведения при решении страховых вопросов

Учебно-методический комплект, созданный при поддержке Центрального банка Российской Федерации, «Основы финансовой грамотности» В. Чумаченко, А. Горячев содержит учебное пособие, рабочую тетрадь и методические рекомендации. Оглавление учебного пособия поделено на главы и разделено на подпункты. Главы пособия:

Глава 1. Личное финансовое планирование;

Глава 2. Депозит;

Глава 3. Кредит;

Глава 4. Расчетно-кассовые операции;

Глава 5. Страхование;

Глава 6. Инвестиции;

Глава 7. Пенсии;

Глава 8. Налоги;

Глава 9. Финансовые махинации.

Согласно исследованию, проведенному автором, темы относящиеся к банковским услугам и требующие обучения их пониманию в школе полностью совпадают с темами программы проекта обучения Министерства финансов РФ. Банковские карты, входящие в главу расчетно-кассовые операции; вклады, они же депозиты; кредит; мошенничество, они же

финансовые махинации; страхование – все то, что выделено автором как вызывающее проблемы в понимании и использовании гражданами и требующее обучение в школе (табл. 5, 6, 7, 8, 9).

Также в государственном проекте были выделены темы, относящиеся к личной финансовой грамотности и которые не освещаются в исследовании автора, так как не прописаны в целях и задачах работы. Это темы: личное финансовое планирование, инвестиции, пенсии, налоги. Эти знания помогут разобраться в том, как управлять денежными средствами и делать осознанный выбор для достижения личных финансовых целей.

И проблемы, которые не освещаются в проекте «Повышение финансовой грамотности населения» Министерства финансов РФ, автором предлагается как рекомендация к обучению школьников:

1. Включить в главу «Налоги» понятия материальная/экономическая выгода и причины их возникновения;
2. Добавить главу «Арест банковского счета». Подпункты должны содержать информацию:
 - понятие «Арест» банковского счета;
 - причины наложения ареста;
 - порядок снятия ареста.

Результаты исследования рекомендуются к применению педагогам в общеобразовательных организациях на уроках «Основы финансовой грамотности», для учеников 10-11 классов. Основные результаты исследовательской работы в виде научных тезисов находятся в печати сборников научных статей. Тезис «Обучение школьников рациональному использованию банковских услуг» в соавторстве с научным руководителем Глухих Павлом Леонидовичем, будет размещен в электронном сборнике материалов I международного студенческого форума «Проблемы формирования финансовой грамотности современной молодежи». Форум проводился в ФГБОУ ВО «УрГПУ» на базе Института психологии, 2-3 марта 2017 г. в г. Екатеринбурге. Сборнику присваивается ББК, УДК, ISBN.

Статья «Защита прав граждан на рынке финансовых услуг», в соавторстве в Глухих П.Л., будет издана по итогам научно-практической конференции «Защита прав человека в современных условиях: теория и практика», организованной филиалом ОУ ВО «Санкт-Петербургский институт внешнеэкономических связей, экономики и права». Конференция состоялась в г. Перми 20 апреля 2017 года.

Итак, на основе статистических данных Банка и выявления закономерности тем, по которым у клиентов низкая финансовая грамотность, закономерно построить обучение старших школьников. Банковские услуги в разной мере входят в нашу повседневную жизнь и требуют ответственного к себе отношения. Понимание реальной картины мира и знание правил поведения в конкретных ситуациях помогут школьникам в будущем повысить уверенность в решении всех нюансов личных финансовых вопросов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Банки являются кровеносной системой экономического общества, так как в процессе мобилизации свободных денежных средств, проведения платежей и расчетов, выдачи кредитов банки осуществляют перераспределение средств от тех, у кого имеются свободные денежные средства, тем, кому они в данный момент необходимы.

Банковская система Российской Федерации двухуровневая, и включает в себя следующие основные элементы: Банк России, кредитные организации, а также филиалы и представительства иностранных банков. Российские коммерческие банки за годы построения рыночной экономики существенно расширили спектр своих услуг и операций. Их отличительной чертой остается нематериальный денежный характер.

Каждый клиент вне зависимости от территориального расположения сам определяет, услугами какого банка ему следует воспользоваться. Клиент готов заплатить за кредит, расчетные операции или другие услуги, которые представляют для него выгоду. Банк готов продать свой продукт, получив при этом соответствующее вознаграждение. При этом в связи с растущей конкуренцией, банк придерживается философии "все для клиента", содействует непрерывности, высокому качеству, конкурентоспособности его услуг.

Клиент, выбирая продукты и услуги того или иного банка, обладает низким уровнем знаний о порядке, условиях безопасного и продуктивного их использования. Это стало ясно на основе проведенного анализа статистических данных. Поэтому целесообразно начать обучать финансовой грамотности детей, начиная со средней школы.

Чтобы российское общество стремилось оперативно реагировать на изменения в экономической ситуации, что положительно скажется на всеобщем благосостоянии, ребенок должен знакомиться с темами денежных

валют и операций с ними, накопления и ведения семейного бюджета, обретения финансовой независимости и т.д. уже на школьной скамье.

Необходимость внедрения уроков финансовой грамотности в школах обусловлена еще и тем, что современные дети достаточно активно самостоятельно покупают товары, пользуются пластиковыми картами и мобильными приложениями. То есть, они с раннего возраста оперируют денежными знаками и являются активными участниками торгово-финансовых взаимоотношений, что требует от них определенного уровня финансовой грамотности.

Сложно отрицать тот факт, что для социальной адаптации детей в современном обществе школьникам необходимо знать обо всех механизмах взаимоотношений и связей. И одной из составляющих частей выступают денежные операции. Имея практические знания в этой области, ребенок получит больше шансов не растеряться при возникновении проблем в ходе проведения денежной операции и справиться с реальной жизненной ситуацией.

Главной задачей введения обучения финансовой грамотности, конечно же, является стремление остановить развитие безответственного отношения к денежным операциям в целом. Ведь большая часть взрослого населения нашей страны, к сожалению, до сих пор финансово безграмотна и ничем не защищена в случае непредвиденных обстоятельств или потери работы. Во многих семьях не ведутся учеты расхода и дохода. И это печально сказывается на развитии экономики в сфере потребления.

Итак, на основе статистики обращений клиентов банка, анализа их проблемных ситуаций, как жизненных примеров, целесообразно включить в обучение школьников курс «Основы финансовой грамотности» с предложенными автором рекомендациями. Понимание реальной картины мира и знание правил поведения в конкретных ситуациях помогут школьникам в будущем повысить уверенность в решении всех нюансов личных финансовых вопросов.

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Финансы и кредит [Текст] : учебник / коллектив авторов ; под ред. Н. Г. Кузнецова, К. В. Кочмола, Е. Н. Алифановой. – М. : КНОРУС, 2014. – 432 с.
2. Климович, В. П. Финансы, денежное обращение и кредит [Текст] : учебник / В. П. Климович. – 4-е изд., перераб. и доп. – М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2015. – 336 с.
3. Российская Федерация. Закон. О банках и банковской деятельности [Электронный ресурс] : [с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2017]. – Режим доступа : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5842/
4. ЕМИСС. Государственная статистика. Кредитные организации, имеющие право на осуществление банковских операций [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://www.fedstat.ru/indicator/42457>
5. Банковское дело [Текст] : учебник / О. И. Лаврушин, Н. И. Валенцева [и др.] ; под ред. О. И. Лаврушина. — 12-е изд., стер. — М. : КНОРУС, 2016. – 800 с.
6. Банковская система в современной экономике [Текст] : учебное пособие О. И. Лаврушин, Н. И. Валенцева, И. Д. Мамонова [и др.] ; под ред. О. И. Лаврушина. – 2-е изд., стер. – М. : КНОРУС, 2012.
7. ЕМИСС. Государственная статистика. Центральный банк [Электронный ресурс]. Режим доступа : <https://www.fedstat.ru/organizations/>
8. Банковская бизнес-школа ПрофБанкинг. Число банковских карт, выпущенных банками РФ, превышает численность населения страны [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.profbanking.com/did-you-know-that/813-banking-card.html>
9. Банк России. Количество платежных карт, эмитированных кредитными организациями [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://www.cbr.ru/statistics/p_sys/print.aspx?file=sheet013.htm&pid=psrf&sid=ITM_55789
10. Банк России. Операции, совершенные на территории России и за ее пределами с использованием платежных карт [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://www.cbr.ru/statistics/p_sys/print.aspx?file=sheet014.htm&pid=psrf&sid=itm_33777
11. Федеральная служба государственной статистики. Численность населения [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://www.gks.ru/free_doc/new_site/population/demo/demo11.xls
12. Федеральная служба государственной статистики. Распределение населения по возрастным группам [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://www.gks.ru/free_doc/new_site/population/demo/demo14.xls

13. ЕМИСС. Государственная статистика. Общий объем операций с использованием банковских карт [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://www.fedstat.ru/indicator/41535>
14. Новая реальность казначейской системы карт [Электронный ресурс] // Бюджет – 2015. – № 11. – Режим доступа : <http://bujet.ru/article/287312.php>
15. Лунтовский, Г. И. Наличное денежное обращение: современный этап и перспективы развития [Электронный ресурс] // Деньги и кредит – 2013. – № 2. – Режим доступа : http://www.cbr.ru/publ/MoneyAndCredit/luntovsky_02_13.pdf
16. Сметанин, С. В. Опыт работы органов Федерального казначейства с расчетными (дебетовыми) банковскими картами / С. В. Сметанин [Текст] // Финансы. - 2013. - № 3. - С. 21-22.
17. Национальное агентство финансовых исследований. Банковские карты и мошенничество [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://nafi.ru/upload/iblock/dac/dacb855365ea3bc2a23cfcc22d5a9915.pdf>
18. Национальное агентство финансовых исследований. Осторожно! Финансовые пирамиды [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://nafi.ru/analytics/ostorozhno-finansovye-piramidy/>
19. Российская Федерация. Закон. О потребительском кредите (займе) [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_155986/5bf96f6f9c3054d6934e4fa63a9dac27e0b56b53/
20. Российская Федерация. Кодексы. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая) [Электронный ресурс] : [с изм. и доп., вступ. в силу с 04.05.2017]. – Режим доступа : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28165/a52899b092381ff0edeaba9594827706c70cef6a/
21. Крамаренко, В.И. Методика преподавания экономических дисциплин [Текст] : учеб. пособие для студентов экон. спец. / В.И. Крамаренко и др. – Симферополь : Таврида, 1999. – 222 с.
22. Хвесеня, Н. П. Методика преподавания экономических дисциплин [Текст] : учеб.-метод. комплекс / Н. П. Хвесеня, М. В. Сакович. – Минск : БГУ, 2006. – 116 с.
23. Винеvская, А. В. Педагогические технологии: вопросы теории и практики внедрения : справ. для студентов / А. В. Винеvская ; под общ. ред. И. А. Стеценко. – Ростов н /Д : Феникс, 2014. – 254 с.
24. Савельева, Е.М. Преподавание экономических дисциплин: традиции и инновации [Электронный ресурс]. – Режим доступа :

<https://infourok.ru/doklad-prepodavanie-ekonomicheskikh-disciplin-tradicii-i-innovacii-283994.html#>

25. Российская Федерация. Распоряжение Правительства. Стратегия развития финансового рынка на период до 2020 года [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://rg.ru/2009/01/27/strategiya-dok.html>
26. Друзи с финансами. Национальная программа повышения финансовой грамотности граждан [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://вашифинансы.пф/about/o-proekte/tzeli-proekta/>
27. Воздвиженская, А. В школах введены уроки финансовой грамотности [Электронный ресурс] / А. Воздвиженская // Российская газета, 2016. – №202. – Режим доступа : <https://rg.ru/2016/09/07/v-shkolah-vveli-uroki-finansovoj-gramotnosti.html>
28. Алексеевских, А. Банк России пришел в школы [Электронный ресурс] / А. Алексеевских // Известия, 2017. – Режим доступа : <http://izvestia.ru/news/670774>
29. В российских школах введут уроки финансовой грамотности от Центробанка [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://malina.am/news/2017/3/15/finansovaya_gramotnost
30. Уроки финансовой грамотности в школе: для чего нужны и что дадут? [Электронный ресурс] // Навигатор образования, 2016. – Режим доступа : http://fulledu.ru/articles/school/article/1154_uroki-finansovoy-gramotnosti-v-shkole-dlya-chego-n.html