

Пул информационных материалов «Кто такой финансовый уполномоченный и как он сможет вам помочь?» (Пул №1)

п\п	Вид материала	Ссылка на материал	Желаемые площадки размещения	Необходимая Службе информация для отчета по размещениям ¹	Пункты плана мероприятий
1.	Видеоролик Службы финансового уполномоченного (далее – СФУ) «Защита прав потребителей финансовых услуг»	1. Видеоролик без звука (55 сек.): https://disk.yandex.ru/i/CcpXHlnNgHPoWw 2. Видеоролик с озвучкой диктора (55 сек.): https://disk.yandex.ru/i/dUzKFDU-APczrQ	1. Сайты; 2. Соц. сети; 3. Экраны в местах личного приема граждан / зонах ожидания; 4. Эфир телеканалов	1. Активные ссылки на опубликованный материал (сайт/соц. сети); 2. Фото размещения на экранах (с указанием названия локации) 3. Эфирные справки	1.1 1.2 1.4 1.6 2.1 3.1 3.2 4.1
2.	Универсальная листовка СФУ <i>(не раздаточный материал)</i>	https://disk.yandex.ru/d/JKUmGDla8iqKTW	1. Сайты; 2. Соц. сети; 3. Стенды/стойки; 4. Печатные и электронные СМИ.	1. Активные ссылки на опубликованный материал (сайты/соц. сети); 2. Фото размещения на стендах/стойках с указанием названия локации 3. Выдержки из печатных изданий с опубликованным	1.1 1.2 1.6 2.1 3.1 3.2 4.1

¹ После размещения материалов просьба направить в рабочем порядке ответственному от Службы лицу (Серновец Наталья Ильинична 8 (495) 120-13-79 доб. 77037, sernovetsni@finombudsman.ru) информацию по результатам размещения, содержащую ссылки/фото подтверждения размещения материалов. Данная информация будет отражена в ежеквартальном отчете о взаимодействии.



				материалом (с указанием названия издания и даты публикации)	
3.	Статичный баннер СФУ с активной ссылкой на сайт финансового уполномоченного https://finombudsman.ru/	 <i>Баннер подходящего размера можно выбрать в тематическом своднике по ссылке</i> https://disk.yandex.ru/i/d_RluQwf7Fri-A. <i>Если нужного баннера не окажется в своднике, можем изготовить баннер необходимого формата и размера – для этого направьте в адрес Серновец Н.И. (sernovetsni@finombudsman.ru) тех. требования и локацию размещения.</i>	Главная страница сайта. Размещение необходимо с активной ссылкой на сайт https://finombudsman.ru/	Активные ссылки на опубликованный материал (сайты)	1.2 4.1
4.	Текст и карточки Тема: Кто такой финансовый уполномоченный и как он сможет вам помочь?	https://disk.yandex.ru/d/tJd4D0nR5yP2OQ 	1. Сайты; 2. Соц. сети; 3. Печатные и электронные СМИ (можно использовать производные материала)	1. Активные ссылки на опубликованный материал (сайты/соц. сети) 2. Выдержки из печатных изданий с опубликованным материалом (с указанием названия издания и даты публикации)	1.1 1.2 1.6 4.1



5.	Аудиоролик СФУ для радио	https://disk.yandex.ru/d/nxxyCdggRlosww	Радиоэфир СМ	Эфирные справки	1.4
6.	Материалы для наружной рекламы (для размещения на общественном транспорте, вокзалах и остановочных пунктах, торговых центрах)	https://disk.yandex.ru/d/p3Myozuf3KUyyg <i>При наличии иных технических требований просим донести их до нашего сведения в рабочем порядке для подготовки соответствующих материалов – для этого направьте в адрес Серновец Н.И. (sernovetsni@finombudsman.ru) тех. требования и локацию размещения.</i>	1. На общественном транспорте; 2. На вокзалах; 3. На остановочных пунктах; 4. В торговых центрах.	Фото размещения с указанием адреса или названия локации	1.5



1. Текст для публикации в социальных сетях / на сайтах².

Кто такой финансовый уполномоченный и как он сможет вам помочь?

Финансовый уполномоченный решает имущественные (например, денежные) споры без суда между финансовыми организациями и их клиентами – физическими лицами.

Это обязательный порядок решения споров по закону. Не нужно терять время и деньги на экспертизы и юристов. Вся процедура бесплатная: от приема обращения до принятия решения.

Ваши обращения финансовый уполномоченный рассматривает 15 рабочих дней (по спорам, связанным с неправомерным переводом пенсионных накоплений, – 20 рабочих дней) – без вашего визита. Никуда не нужно ходить.

Решение финансового уполномоченного обязательно для исполнения финансовой организацией.

Вы можете подать обращение в отношении страховой компании, банка, микрофинансовой организации, негосударственного пенсионного фонда, ломбарда и кредитного потребительского кооператива.

Проверьте свой спор на официальном сайте финансового уполномоченного finombudsman.ru: подлежит ли он рассмотрению финансовым уполномоченным? Это можно сделать, ответив всего на несколько простых вопросов.

Перед подачей обращения финансовому уполномоченному – направьте заявление о восстановлении нарушенного права (претензию) в финансовую организацию, с которой у вас возник имущественный (например, денежный) спор.

Если спор с финансовой организацией не урегулирован – подайте обращение финансовому уполномоченному на его официальном сайте или через МФЦ Республики Дагестан.

Более подробную информацию вы можете получить здесь.

Дополнение к публикации

1. Изображения для сайта (на выбор):

- 2300*1680 пикселей https://disk.yandex.ru/i/D_IvQVs0pOKsqw
- 1200*600 пикселей <https://disk.yandex.ru/i/yhcRUFiHOsRbIw>

² Размещение необходимо с гиперссылками. В электронном виде материал можно скачать по ссылке <https://disk.yandex.ru/d/tJd4D0nR5yP2OQ>



2. Карточки «Кто такой финансовый уполномоченный?» в количестве 7 шт. (необходимо располагать в предоставленном объёме и порядке). Карточки можно опубликовать последующим постом после Публикации №1 с сопровождающим текстом, например, «Кто такой финансовый уполномоченный? Подробнее о нём – в карточках 📄»

Карточка 1

СПОР С ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ?

ОБРАТИТЕСЬ
К ФИНАНСОВОМУ
УПОЛНОМОЧЕННОМУ

Карточка 2

КТО ТАКОЙ ФИНАНСОВЫЙ УПОЛНОМОЧЕННЫЙ?

Должность финансового уполномоченного учреждена государством для **бесплатной** защиты прав потребителей финансовых услуг.

Решение
финансового
уполномоченного
является
обязательным
к исполнению
финансовой
организацией

Служба
финансового
уполномоченного
Республики Дагестан

Карточка 3

КАКИЕ СПОРЫ РАССМАТРИВАЕТ?

- 1 Споры потребителей с **банками, страховыми компаниями, МФО, НПФ, КПК и ломбардами.**
- 2 Требования о взыскании с организации денег в пользу потребителя.

Служба
финансового
уполномоченного
Республики Дагестан

Карточка 4

КАКИЕ СПОРЫ РАССМАТРИВАЕТ?

- 3 Сумма спора **не превышает 500 тыс. руб.** За исключением ОСАГО и споров с НПФ, дела по которым рассматриваются без ограничения по сумме.
- 4 Спор возник в течение трёх последних лет до обращения.

Служба
финансового
уполномоченного
Республики Дагестан

Карточка 5

СРОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ

15 рабочих дней, если обращение поступило от потребителя финансовых услуг или его законного представителя.

По спорам, связанным с **неправомерным переводом пенсионных накоплений**, – 20 рабочих дней

В предусмотренных законом случаях рассмотрение может быть приостановлено.

Служба
финансового
уполномоченного
Республики Дагестан

Карточка 6

СЛУЖБА ФИНАНСОВОГО УПОЛНОМОЧЕННОГО

Подайте **бесплатное** обращение финансовому уполномоченному

на сайте finombudsman.ru

или
в МФЦ нашего региона

Финансовый уполномоченный вынесет решение, а финансовая организация будет обязана его исполнить

Служба
финансового
уполномоченного
Республики Дагестан

8 (800) 200-00-10

Карточка 7

СПРАВОЧНО ОБРАЩЕНИЯ, ПОСТУПИВШИЕ В 2025 ГОДУ

**Из Республики Дагестан
поступило 1 354 обращения:**

1 267
Страховые
организации

12
МФО

2
Депозитные
организации

73
Кредитные
организации

-
НПФ

1 354
ВСЕГО

-
Ломбарды

-
КПК

0,8 %
от всех поступивших
обращений

Служба
финансового
уполномоченного
Республики Дагестан

8 (800) 200-00-10



АНО "СОДФУ" – 13906965

2. Листовка³.



Служба финансового уполномоченного
создана государством для защиты прав
потребителей финансовых услуг

finombudsman.ru
8 (800) 200-00-10
Быстро. Бесплатно. Справедливо

РЕШЕНИЕ СПОРА БЕЗ СУДА

между потребителями и финансовыми организациями

Внимание физических лиц - потребителей финансовых услуг!

Вы можете направить обращение финансовому уполномоченному через:

- личный кабинет на официальном сайте **finombudsman.ru**
- МФЦ нашего региона
- Госуслуги

Подать обращение можно в отношении:

- СТРАХОВОЙ КОМПАНИИ
- БАНКА
- МИКРОФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
- КРЕДИТНОГО ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КООПЕРАТИВА
- НЕГОСУДАРСТВЕННОГО ПЕНСИОННОГО ФОНДА
- ЛОМБАРДА

Важно знать!

Это обязательный порядок решения спора по закону. Не теряйте время и деньги на экспертизы и юристов. Сразу обращайтесь к нам.



Проверить, подлежит ли спор рассмотрению финансовым уполномоченным

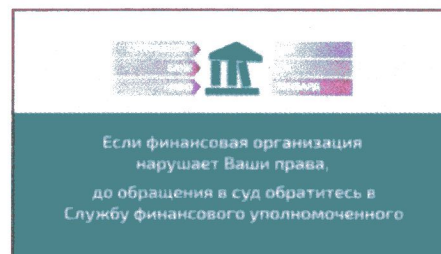
Задать вопрос:
8 (800) 200-00-10

finombudsman.ru

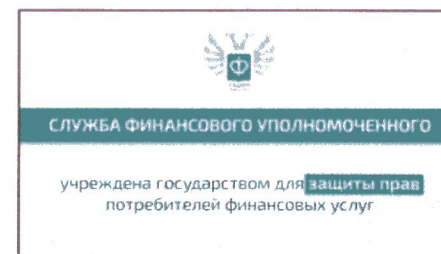
Обязательный досудебный порядок урегулирования спора установлен Федеральным законом №122-ФЗ от 04.06.2018 «Об уполномоченном по защите прав потребителей финансовых услуг».

3. Видеоролик⁴.

Кадр 1



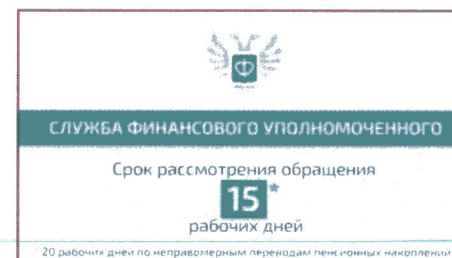
Кадр 2



Кадр 3



Кадр 4



Кадр 5



Кадр 6



³ В электронном виде материал можно скачать по ссылке <https://disk.yandex.ru/d/JKUmGDla8iqKTW>

⁴ Видеоролик без звука (55 сек.): <https://disk.yandex.ru/i/CcpXHlnNgHPoWw> ; Видеоролик со звуком (55 сек.): <https://disk.yandex.ru/i/dUzKFdu-APczrQ>



СОГЛАШЕНИЕ № 1
о взаимодействии между Правительством Республики Дагестан
и Главным финансовым уполномоченным

г. Махачкала

20 февраля 2026 года

Правительство Республики Дагестан в лице Главы Республики Дагестан Меликова Сергея Алимовича, действующего на основании Конституции Республики Дагестан, с одной стороны, и Главный финансовый уполномоченный Воронин Юрий Викторович, действующий на основании Федерального закона от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», с другой стороны, вместе именуемые Стороны, учитывая взаимную заинтересованность в развитии двусторонних отношений и сотрудничестве, заключили настоящее Соглашение о нижеследующем.

Статья 1. Предмет настоящего Соглашения

1.1. Предметом настоящего Соглашения является взаимодействие Сторон в рамках своих полномочий и компетенций в целях повышения уровня финансовой грамотности и формирования финансовой культуры населения Республики Дагестан, в том числе являющегося потребителями финансовых услуг.

Статья 2. Цель, принципы и формы взаимодействия Сторон

2.1. Целью настоящего Соглашения является создание условий для повышения уровня финансовой грамотности и формирования финансовой культуры населения Республики Дагестан.

2.2. Стороны намерены установить и развивать сотрудничество на основе принципов равенства, взаимной некоммерческой выгоды, взаимопонимания, уважения и доверия. Стороны устанавливают, что основными принципами организации их сотрудничества является полная самостоятельность Сторон при осуществлении финансово-хозяйственной деятельности.

2.3. Сотрудничество понимается Сторонами как создание взаимного режима наибольшего благоприятствования при реализации цели настоящего Соглашения в сфере интересов каждой из Сторон при соблюдении законодательства Российской Федерации.

2.4. Сотрудничество преследует некоммерческие цели. Исполнение настоящего Соглашения не может противоречить основным целям деятельности и задачам Сторон.

2.5. Стороны выражают заинтересованность во взаимодействии в целях оказания взаимного содействия в проведении профессиональных

консультаций, обмена информацией, осуществления согласования позиций и выработки общих решений по направлениям сотрудничества в соответствии с Планом мероприятий на 2026–2028 годы (приложение к настоящему Соглашению).

2.6. Стороны осуществляют сотрудничество в рамках имеющихся у Сторон полномочий в следующих формах:

1) взаимодействие по вопросу оказания бесплатной юридической помощи населению Республики Дагестан в части компетенций финансового уполномоченного;

2) участие в программах и проектах по повышению уровня финансовой грамотности и формированию финансовой культуры населения Республики Дагестан;

3) информирование населения Республики Дагестан, в том числе являющегося потребителями финансовых услуг, по актуальным вопросам в сфере повышения уровня финансовой грамотности и формирования финансовой культуры;

4) осуществление взаимных консультаций;

5) взаимное участие в мероприятиях Сторон – конференциях, семинарах, вебинарах, круглых столах по предмету настоящего Соглашения;

6) организация совместных мероприятий, направленных на повышение уровня финансовой грамотности и формирование финансовой культуры населения Республики Дагестан;

7) обмен (по мере необходимости) информацией по вопросам, относящимся к предмету настоящего Соглашения, при условии, что ее предоставление не противоречит законодательству Российской Федерации.

2.7. Реализация конкретных направлений сотрудничества в рамках настоящего Соглашения может осуществляться посредством заключения Главным финансовым уполномоченным отдельных договоров (соглашений) с органами исполнительной власти Республики Дагестан.

2.8. Стороны договорились воздерживаться от действий, которые могут привести к нанесению ущерба и/или ущемлению интересов другой Стороны.

2.9. Стороны обеспечивают в своей деятельности конфиденциальность информации, связанной с исполнением настоящего Соглашения.

2.10. Со стороны Республики Дагестан органом исполнительной власти Республики Дагестан, уполномоченным на взаимодействие с Главным финансовым уполномоченным в рамках настоящего Соглашения и на реализацию мероприятий, предусмотренных настоящим Соглашением, является Министерство финансов Республики Дагестан.

2.11. Со стороны Главного финансового уполномоченного уполномоченным на взаимодействие с Правительством Республики Дагестан в рамках настоящего Соглашения и на реализацию мероприятий,

предусмотренных настоящим Соглашением, является автономная некоммерческая организация «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного».

Статья 3. Срок действия настоящего Соглашения, порядок его изменения и расторжения

3.1. Настоящее Соглашение вступает в силу с даты его подписания Сторонами и действует в течение 3 (трех) лет. При отсутствии возражений Сторон по окончании срока действия настоящего Соглашения оно считается продленным на тот же срок на тех же условиях.

3.2. Изменения в настоящее Соглашение оформляются в письменной форме путем подписания дополнительных соглашений.

3.3. Настоящее Соглашение может быть расторгнуто до окончания срока его действия в результате одностороннего отказа одной из Сторон от исполнения настоящего Соглашения путем направления другой Стороне соответствующего уведомления не позднее чем за один месяц до предполагаемой даты расторжения настоящего Соглашения. При расторжении настоящего Соглашения отдельные договоры, заключенные в рамках реализации настоящего Соглашения, продолжают свое действие в соответствии с указанными в них условиями.

3.4. Настоящее Соглашение может быть расторгнуто также по соглашению Сторон или решению суда.

Статья 4. Заключительные положения

4.1. Настоящее Соглашение не является предварительным договором в значении статьи 429 Гражданского кодекса Российской Федерации. Стороны не принимают на себя обязанности заключать на основании него в дальнейшем другие договоры (соглашения) и не вправе понуждать к этому друг друга в судебном порядке.

4.2. Настоящее Соглашение не является договором о совместной деятельности в значении главы 55 Гражданского кодекса Российской Федерации. На основании настоящего Соглашения у Сторон не возникают обязанности по передаче друг другу имущества, передаче и предоставлению имущественных прав, перечислению денежных средств, выполнению работ, оказанию услуг. Сотрудничество не влечет за собой обязательства по расходованию или выделению денежных средств. Сотрудничество в рамках настоящего Соглашения осуществляется Сторонами без образования юридического лица и без получения общей прибыли.

4.3. Заключение настоящего Соглашения не влечет за собой возникновения каких-либо юридических, в том числе финансовых, обязательств для Сторон.

4.4. Указание в настоящем Соглашении термина «совместные» не приводит к возникновению обязательств какой-либо Стороны перед другой Стороной, указывает на соответствующую вовлеченность обеих Сторон, а также не исключает оформления между Сторонами иных договоров и соглашений, определяющих и регламентирующих конкретные формы, технические, финансовые и иные условия осуществления отношений. При наличии у какой-либо Стороны или третьего лица заблуждений относительно совместной деятельности Стороны признают их ошибочными и предпринимают меры к устранению таких заблуждений.

4.5. По всем вопросам, не урегулированным настоящим Соглашением, но прямо или косвенно вытекающим из отношений Сторон по нему, затрагивающих имущественные интересы и деловую репутацию Сторон настоящего Соглашения, Стороны будут руководствоваться законодательством Российской Федерации.

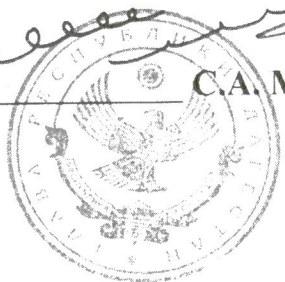
4.6. Настоящее Соглашение составлено в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

Статья 5. Адреса и подписи Сторон

**Правительство
Республики Дагестан**

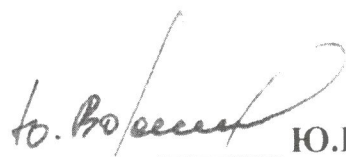
**Адрес: 367005, Республика
Дагестан, г. Махачкала,
просп. Расула Гамзатова, д. 1**

**Глава
Республики Дагестан**


С.А. Меликов


**Главный финансовый
уполномоченный**

**Адрес: 119017, г. Москва,
пер. Старомонетный, д. 3**


Ю.В. Воронин

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Соглашению о взаимодействии
между Правительством Республики
Дагестан и Главным финансовым
уполномоченным

П Л А Н
мероприятий на 2026–2028 годы

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственный за реализацию мероприятий со стороны Правительства Республики Дагестан	Ответственный за реализацию мероприятий со стороны Главного финансового уполномоченного (далее – Уполномоченный)	Срок исполнения
1	2	3	4	5
1. Информационная кампания и взаимодействие со СМИ				
1.1.	Размещение материалов, предоставленных Уполномоченным, в средствах массовой информации (далее – СМИ) с максимальным охватом населения Республики Дагестан; печатных; электронных; социальных медиа;	Агентство информации и печати Республики Дагестан (отв.); органы исполнительной власти Республики Дагестан; органы местного самоуправления	Управление обеспечения взаимодействия с потребителями финансовых услуг и институтами гражданского общества автономной некоммерческой организации «Служба	в течение 10 рабочих дней с момента предоставления Уполномоченным материалов для размещения

1	2	3	4	5
	социальных медиа органов региональной и муниципальной власти	муниципальных образований Республики Дагестан (по согласованию)	обеспечения деятельности финансового уполномоченного» (далее – УОВсПФУиИГО).	
1.2.	Размещение материалов, предоставленных Уполномоченным, на официальных сайтах органов региональной и муниципальной власти Республики Дагестан, а также на официальных страницах в социальных сетях органов региональной и муниципальной власти Республики Дагестан и подведомственных им организаций	органы исполнительной власти Республики Дагестан; органы местного самоуправления муниципальных образований Республики Дагестан (по согласованию)	УОВсПФУиИГО	в течение 10 рабочих дней с момента предоставления Уполномоченным материалов для размещения
1.3.	Размещение материалов, предоставленных Уполномоченным, в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) (на сайте МФЦ, информационных стендах и экранах в зоне ожидания отделений и территориально обособленных структурных подразделений МФЦ) Республики Дагестан	Министерство цифрового развития Республики Дагестан	УОВсПФУиИГО	в течение 10 рабочих дней с момента предоставления Уполномоченным материалов для размещения
1.4.	Выступление представителей Уполномоченного в теле- и радиоэфирах региональных и муниципальных СМИ с максимальным охватом населения Республики Дагестан	Агентство информации и печати Республики Дагестан; органы местного самоуправления муниципальных образований Республики Дагестан (по согласованию)	Отдел пресс-службы и PR; УОВсПФУиИГО	раз в полугодие
1.5.	Размещение материалов, предоставленных Уполномоченным, на общественном транспорте, вокзалах и остановочных пунктах, в торговых	Министерство транспорта и дорожного хозяйства Республики Дагестан;	УОВсПФУиИГО	ежегодно

1	2	3	4	5
	центрах, наружной рекламы (в т.ч. на цифровых рекламных экранах)	Министерство промышленности и торговли Республики Дагестан; органы местного самоуправления муниципальных образований Республики Дагестан (по согласованию)		
1.6.	Продвижение Центром управления регионом Республики Дагестан в социальных сетях материалов по повышению уровня финансовой грамотности и формированию финансовой культуры населения	Министерство финансов Республики Дагестан; Центр управления регионом Республики Дагестан	УОВсПФУиИГО	раз в полугодие

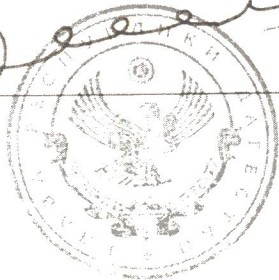
2. Взаимодействие с органами публичной власти

2.1.	Размещение материалов, предоставленных Уполномоченным, в местах личного приема граждан органами муниципальной и региональной власти Республики Дагестан	органы исполнительной власти Республики Дагестан; органы местного самоуправления муниципальных образований Республики Дагестан (по согласованию)	УОВсПФУиИГО	в течение 10 рабочих дней с момента предоставления Уполномоченным материалов для размещения
2.2.	Участие представителей Правительства Республики Дагестан в ежегодной прямой линии с Уполномоченным в части поступления от населения республики вопросов финансового характера в рамках компетенции Уполномоченного	Министерство финансов Республики Дагестан	Отдел пресс-службы и PR; УОВсПФУиИГО	ежегодно

1	2	3	4	5
3. Правовая и социальная помощь гражданам				
3.1.	Размещение материалов, предоставленных Уполномоченным, в местах оказания бесплатной юридической помощи населению Республики Дагестан (государственные юридические бюро, юридические клиники, нотариат, адвокатура)	Министерство юстиции УОБсПФУиИГО Республики Дагестан		в течение 10 рабочих дней с момента предоставления Уполномоченным материалов для размещения
3.2.	Размещение материалов, предоставленных Уполномоченным, в организациях социальной защиты Республики Дагестан	Министерство труда и социального развития Республики Дагестан	УОБсПФУиИГО	в течение 10 рабочих дней с момента предоставления Уполномоченным материалов для размещения
3.3.	Проведение обучения представителями Уполномоченного кураторов юридических клиник вузов и студентов по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг для дальнейшего бесплатного оказания квалифицированной юридической помощи гражданам, столкнувшимся с нарушением своих прав финансовыми организациями	Министерство финансов Республики Дагестан; Региональный центр финансовой грамотности Республики Дагестан	УОБсПФУиИГО	ежегодно
4. Иные формы взаимодействия				
4.1.	Размещение материалов, предоставленных Уполномоченным, на тематических сайтах Республики Дагестан по повышению уровня финансовой грамотности и формированию финансовой культуры населения	Министерство финансов Республики Дагестан; Региональный центр финансовой грамотности Республики Дагестан	УОБсПФУиИГО	в течение 10 рабочих дней с момента предоставления Уполномочен-

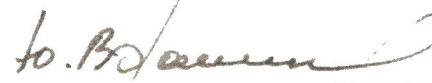
1	2	3	4	5
4.2.	Участие представителей Уполномоченного в тематических мероприятиях по повышению уровня финансовой грамотности населения Республики Дагестан (олимпиады, форумы, конференции, семинары, вебинары)	Министерство финансов УОвсПФУиИГО Республики Дагестан; Региональный центр финансовой грамотности Республики Дагестан		ным материалов для размещения в соответствии с планом проводимых мероприятий по повышению уровня финансовой грамотности населения

Глава Республики Дагестан

С.А. Меликов

Главный финансовый уполномоченный



Ю.В. Воронин