

«УТВЕРЖДЕНО»  
приказом генерального директора  
ООО МКК "Микрозайм-СТ"  
от 30 июня 2017 г. № 40 П

## **Порядок и случаи фиксации взаимодействия с получателями финансовых услуг, а также хранения соответствующей информации**

1. ООО МКК «Микрозайм-СТ» (Далее Компания) по договору потребительского займа обязана обеспечивать фиксацию и хранение инициируемых ею телефонных переговоров, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, обращений получателя финансовой услуги, переписки через официальный сайт Компании или личный кабинет получателя финансовой услуги и иных видов взаимодействия с получателем финансовой услуги, относящихся к деятельности Компании по возврату просроченной задолженности, до истечения со дня их совершения:

1) не менее 1 (одного) года – в отношении информации, фиксируемой на бумажном носителе (письма, требования, уведомления, обращения получателей финансовых услуг и ответы на них и другая переписка, а также отчеты о личном непосредственном взаимодействии специалистов службы экономической безопасности (Далее СЭБ) с получателями финансовых услуг во время выездных мероприятий (приложение 1);

2) не менее 6 (шести) месяцев – в отношении информации, фиксируемой на электронном, магнитном, оптическом носителе (телефонные переговоры специалистов по выдаче займов (Далее специалистов ПВЗ) и специалистов СЭБ с получателями финансовых услуг, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи).

2. Форма фиксации и хранения информации о взаимодействии с получателями финансовых услуг определяется Компанией исходя из технических возможностей и (или) вида взаимодействия с получателем финансовой услуги.

2.1. Телефонные переговоры подлежат аудиозаписи. Все телефонные переговоры сотрудников Компании с клиентами должны производиться только с корпоративных номеров, на которых по договору с провайдером осуществляется аудиозапись и храниться в облачном АТС в течение 6 месяцев. Осуществлять звонки клиентам с личных номеров категорически запрещено;

2.2. Текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи должны фиксироваться и храниться в памяти телефона не менее 6 месяцев. Удаление сообщений категорически запрещено. Все отправленные сообщения, дата и время отправки фиксируются в облачной АТС. Расхождение данных отправленных клиентам сообщений с данными АТС не допускается. Ответственный за хранение информации – непосредственно специалист, за которым закреплен корпоративный номер;

2.3. Письма, требования, уведомления, обращения получателей финансовых услуг и ответы на них и другая переписка, а также отчеты о личном непосредственном взаимодействии специалистов СЭБ с получателями финансовых услуг во время выездных мероприятий и другие способы и результаты взаимодействия на бумажном носителе должны

храниться на бумажном носителе не менее 1 года. Ответственные за хранение информации – специалисты, осуществляющие взаимодействие перечисленными выше способами, в том числе специалисты ПВЗ, СЭБ, специалист, ответственный за регистрацию и рассмотрение обращений.

3. Компания вправе также фиксировать и хранить информацию, не относящуюся к взысканию просроченной задолженности, если это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации. Специалисты, осуществляющие непосредственное взаимодействие обязаны сообщать получателю финансовой услуги о фиксации взаимодействия с ним.

4. Компания обязана обеспечивать хранение зафиксированных телефонных переговоров, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, и иных видов взаимодействия с получателем финансовой услуги, составленных и полученных ею в ходе осуществления деятельности по возврату просроченной задолженности, до истечения сроков, указанных в пункте 1 настоящей статьи, в соответствующем для данного вида взаимодействия формате (на бумажном носителе или на электронном, магнитном, оптическом носителе), за исключением случаев, когда фиксация или хранение противоречит законодательству Российской Федерации.

5. Данный порядок обязателен для исполнения всеми сотрудниками Компании.