УТВЕРЖДАЮ:

Директор ООО
«Микрокредитная Компания
Финанс Групп-НН»

_____/А.Е.Суськов

«01» июля 2017 г.

Правила
фиксации и хранения информации о взаимодействии с заемщиками МФО

г. Павлово
2017

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящие Правила устанавливают способы фиксации и хранения информации о взаимодействии с заемщиками МФО.

1.2. Настоящие Правила разработаны на основании требований Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, с учетом требований Федерального закона от 2 июля 2010 года № 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях", Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)", а также требований иных федеральных законов, регулирующих деятельность в сфере финансового рынка, нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных актов Банка России, базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов при реализации своих прав и обязанностей, продиктованных возникшими правоотношениями между МФО и заявителем.

2. ПОРЯДОК ФИКСАЦИИ ИНОРМАЦИИ О ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С ЗАЕМЩИКАМИ МФО.

2.1. Микрофинансовая организация обеспечивает фиксацию 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 микрофинансовой организации или личный кабинет получателя финансовой услуги и иных видов взаимодействия с получателем финансовой услуги.

2.2. Приказом генерального директора утверждаются лица, ответственные за фиксацию 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 микрофинансовой организации или личный кабинет получателя финансовой услуги и иных видов взаимодействия с получателем финансовой услуги.

2.3. Предусмотрена следующая форма фиксации информации о взаимодействии с получателями финансовых услуг:

- документы и обращения фиксируются в журнале регистраций обращений граждан; в котором должны содержаться следующие сведения по каждому обращению:

1) дата регистрации и входящий номер обращения;

2) в отношении физических лиц - фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя финансовой услуги, направившего обращение, а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение.

- телефонные переговоры подлежат аудиозаписи, которые потом фиксируются на оптическом носители информации;

- голосовые сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, подлежат аудиозаписи, которые потом фиксируются на оптическом носители информации;

- текстовые сообщения и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, фиксируются на оптическом носители информации;

- переписки через официальный сайт микрофинансовой организации или личный кабинет получателя финансовой услуги, сохраняются в виде скриншота страницы, которые потом фиксируются на оптическом носители информации;

- иные виды взаимодействия с получателем финансовой услуги, записываются, которые потом фиксируются на оптическом носители информации.

3. ПОРЯДОК ХРАНЕНИИ ИНФОРМАЦИИ О ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С ЗАЕМЩИКАМИ МФО.

3.1. Микрофинансовая организация обеспечивает хранение зафиксированной информации о 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 микрофинансовой организации или личный кабинет получателя финансовой услуги и иных видов взаимодействия с получателем финансовой услуги.

3.2. Приказом генерального директора утверждаются лица, ответственные за хранение зафиксированной информации о 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 микрофинансовой организации или личный кабинет

получателя финансовой услуги и иных видов взаимодействия с получателем финансовой услуги.

3.3. Поступающие документы принимаются сотрудниками Общества, на которых возложена ответственность за осуществление порядка хранения документов Общества.

3.4. Принятые на хранение документы регистрируются ответственным лицом в специальном журнале.

3.5. Принятые на хранение документы хранятся в специальном помещении Общества.

3.6. Устанавливаются следующие сроки хранения:

1) не менее 1 (одного) года - в отношении информации, зафиксированной на бумажном носителе;

2) не менее 6 (шести) месяцев - в отношении информации, зафиксированной на оптическом носителе информации.

3.7. Доступ уполномоченных сотрудников организаций к хранящимся документам производится по их письменному или устному запросу, с отметкой в журнале учета выдачи документов.

3.8. Сотрудникам Общества документы выдаются во временное пользование с соответствующей отметкой в журнале учета выдачи документов.

3.9. О каждом случае утраты или повреждения подлинника документа Общества должен быть составлен соответствующий акт с указанием причины утраты или повреждения. Указанный акт должен быть подписан руководителем структурного подразделения и утвержден директором Общества.

3.10. Порядок, способ и место проведения мероприятий по уничтожению документов, определяется генеральным директором Общества.