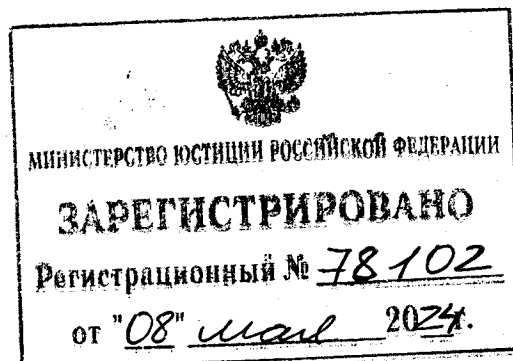




МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНЮСТ РОССИИ)

П Р И К А З

Москва

6 мая 2024 г.

№ 134

Об утверждении требований к оборудованию и программному обеспечению профессиональной коллекторской организации, а также кредитной или микрофинансовой организации, включенных в перечень кредитных и микрофинансовых организаций, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности физических лиц

В соответствии с пунктом 7 части 2 статьи 12, пунктом 6 части 1 статьи 13, частями 3, 4, 6 статьи 17.1 Федерального закона от 03.07.2016 № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», подпунктом 8 пункта 2, подпунктом 7 пункта 19 Положения о Министерстве юстиции Российской Федерации, утвержденного Указом Президента Российской Федерации от 13.01.2023 № 10, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемые требования к оборудованию и программному обеспечению профессиональной коллекторской организации, а также кредитной или микрофинансовой организации, включенных в перечень кредитных и микрофинансовых организаций, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности физических лиц.

2. Признать утратившими силу:

приказ Минюста России от 30.06.2021 № 109 «Об утверждении требований к оборудованию и программному обеспечению юридического лица, включенного в государственный реестр юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности» (зарегистрирован Минюстом России 30.06.2021, регистрационный № 64046);

пункт 90 приложения к приказу Минюста России от 09.08.2023 № 210 «О внесении изменений в приказы Министерства юстиции Российской Федерации в связи с принятием Указа Президента Российской Федерации от 13.01.2023 № 10 «Вопросы Министерства юстиции Российской Федерации» (зарегистрирован Минюстом России 15.08.2023, регистрационный № 74797).

3. Настоящий приказ вступает в силу с 01.09.2024 и действует по 31.08.2030.

Министр



К.А. Чуйченко

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом Минюста России
от 06.05.2014 № 134

**Требования к оборудованию и программному обеспечению
профессиональной коллекторской организации, а также кредитной
или микрофинансовой организации, включенных в перечень
кредитных и микрофинансовых организаций, осуществляющих
деятельность по возврату просроченной задолженности
физических лиц**

1. С использованием оборудования и (или) программного обеспечения профессиональной коллекторской организации, а также кредитной или микрофинансовой организации, включенных в перечень кредитных и микрофинансовых организаций, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности физических лиц, должны обеспечиваться:

ведение аудиозаписи разговоров при личных встречах, автоматической аудиозаписи телефонных разговоров, автоматической аудиозаписи переговоров с использованием автоматизированного интеллектуального агента в ходе осуществления деятельности по возврату просроченной задолженности;

хранение аудиозаписей всех разговоров с должником или его представителем, предусмотренных пунктом 1 части 1 статьи 4 Федерального закона от 03.07.2016 № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (далее – Федеральный закон № 230-ФЗ), не менее трех лет со дня осуществления записей;

хранение записей текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сети связи общего пользования или с использованием сайтов и (или) страниц сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»¹

¹ Положение о федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», утвержденное постановлением Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 № 861.

либо информационных систем и (или) программ для электронных вычислительных машин, которые предназначены и (или) используются для приема, передачи, доставки и (или) обработки электронных сообщений пользователей сети «Интернет», предусмотренных пунктом 2 части 1 статьи 4 Федерального закона № 230-ФЗ, не менее трех лет со дня их осуществления;

хранение электронных копий бумажных документов, составленных или полученных при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности, не менее трех лет со дня их отправления или получения;

резервирование баз данных на отдельном материальном носителе.

2. С использованием программного обеспечения профессиональной коллекторской организации, а также кредитной или микрофинансовой организации, включенных в перечень кредитных и микрофинансовых организаций, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности физических лиц, должны обеспечиваться:

регистрация исходящей и входящей корреспонденции, направляемой или получаемой в ходе осуществления деятельности по возврату просроченной задолженности, с прикреплением электронной копии документа, присвоением регистрационного номера входящего (исходящего) отправления и даты регистрации с указанием фамилии, имени и отчества (при наличии) адресата, почтового адреса адресата, для исходящей корреспонденции – фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности лица, подписавшего сообщение;

учет следующих сведений о должниках: фамилия, имя, отчество (при наличии), дата рождения, адрес регистрации по месту жительства или месту пребывания, номер телефона, адрес электронной почты (при наличии), размер просроченной задолженности, наличие письменных соглашений, заявлений, уведомлений, согласий (отзывов согласий), предусмотренных Федеральным законом № 230-ФЗ, судебных актов, фамилия, имя, отчество (при наличии) представителя, номер телефона представителя, почтовый адрес и адрес электронной почты (при наличии) представителя;

учет следующей информации о взаимодействии с должником или его представителем способами, предусмотренными пунктами 1, 2 части 1 и частью 2 статьи 4 Федерального закона № 230-ФЗ: фамилия, имя и отчество (при наличии) должника или его представителя, дата, время и способ взаимодействия, номер телефона, с которого осуществлялось

взаимодействие с должником или его представителем, фамилия, имя и отчество (при наличии) лица, осуществляющего взаимодействие, индивидуальный идентификационный код такого лица (при наличии), условное наименование и индивидуальный идентификационный код автоматизированного интеллектуального агента;

разграничение доступа к информации, ведение журнала операций, позволяющих обеспечивать учет всех действий лиц, связанных с загрузкой, изменением и удалением информации;

прослушивание аудиозаписи телефонного разговора, разговора при личной встрече в ходе осуществления деятельности по возврату просроченной задолженности.