

Об обеспечении прав и законных интересов потребителей при осуществлении действий, направленных на взыскание просроченной задолженности

№ 13052022 от 13.05.2022

Рекомендации:

1) корректировка системы премирования сотрудников взыскания с целью достижения баланса структуры премиальной (зависящей от объемов взыскания) и базовой части оплаты труда;

2) включение выписки из Внутреннего стандарта по работе с просроченной задолженностью (по статьям обязательным к использованию при работе с Агентами/Цессионариями) в состав агентского договора/договора цессии в качестве приложения к договору;

3) доработка программного обеспечения с целью автоматического контроля частоты и времени взаимодействия с должниками, с возможностью введения ограничения взыскания с нарушением законодательства;

4) доработка программного обеспечения с целью автоматического соединения с клиентом посредством телефонной связи для возможности сокрытия полных персональных данных и полного номера телефона должника МФО (исключением можем являться доступ отдельным сотрудникам МФО для возможности ручного режима звонка);

5) проведение обучения сотрудников взыскания требованиям Федерального закона № 230-ФЗ, стандартов внутренней этики, внутренних и базовых стандартов не реже одного раза в год.