



Саморегулируемая организация
Союз микрофинансовых организаций
«Микрофинансирование и Развитие»
(СРО «МиР»)
107078, Москва, Орликов пер. д.5, стр.1,
пом. 11
info@npmir.ru, www.npmir.ru
тел.: (495) 258-8705

от 22.04.2024 № 541

Руководителю
микрофинансовой
организации

Личный кабинет

*Рекомендации по действиям МФО по коммуникации
с клиентами при прекращении/приостановке работоспособности
внутренних систем*

С целью выработки практик повышения качества взаимодействия с потребителями финансовых услуг, а также для предотвращения их жалоб в надзорные органы Рабочей группой по работе с обращениями СРО «МиР» (далее – Рабочая группа) разработаны следующие рекомендации для членов СРО «МиР» в случае реализации рисков (правового, репутационного и операционного характера) в связи с техническим сбоем или DoS-атакой:

1. Организация резервных каналов связи:
 - Обеспечить наличие резервной электронной почты МФО и резервной базы электронных адресов клиентов;
 - В случае отсутствия доступа к официальному сайту МФО создать «зеркало» (аналогичный сайт на другом доменном имени) официального сайта либо лендинговой станицы с информационным сообщением о возникновении технического сбоя, о способах взаимодействия с МФО, о способах оплаты займа, о действиях МФО в случае возникновения просроченной задолженности;
 - Создать запасной интернет-канал со сторонним IP-адресом/доменным именем, для экстренного переключения.
2. В случае сохранения работоспособности официального сайта и/или личного кабинета разместить в данных каналах указанное выше информационное сообщение.
3. Задействовать для взаимодействия с клиентами альтернативные способы коммуникации: социальные сети, внешние ресурсы, форумы и т.д.
4. Обратиться в СРО «МиР» с просьбой о размещении информации о произошедших технических сложностях на официальном сайте СРО «МиР», приложив текст сообщения для размещения.
5. Организовать взаимодействие с клиентами посредством телефонной связи (запись автоинформатора с важной информацией, увеличить количество сотрудников, которые могут проконсультировать клиентов по способам оплаты, реквизитам оплаты, предотвратить беспокойство клиентов о последствиях возникновения просроченной задолженности т.д.).

Директор СРО «МиР»

Исп.
Еретникова Ю.В.

Е.С. Стратьева