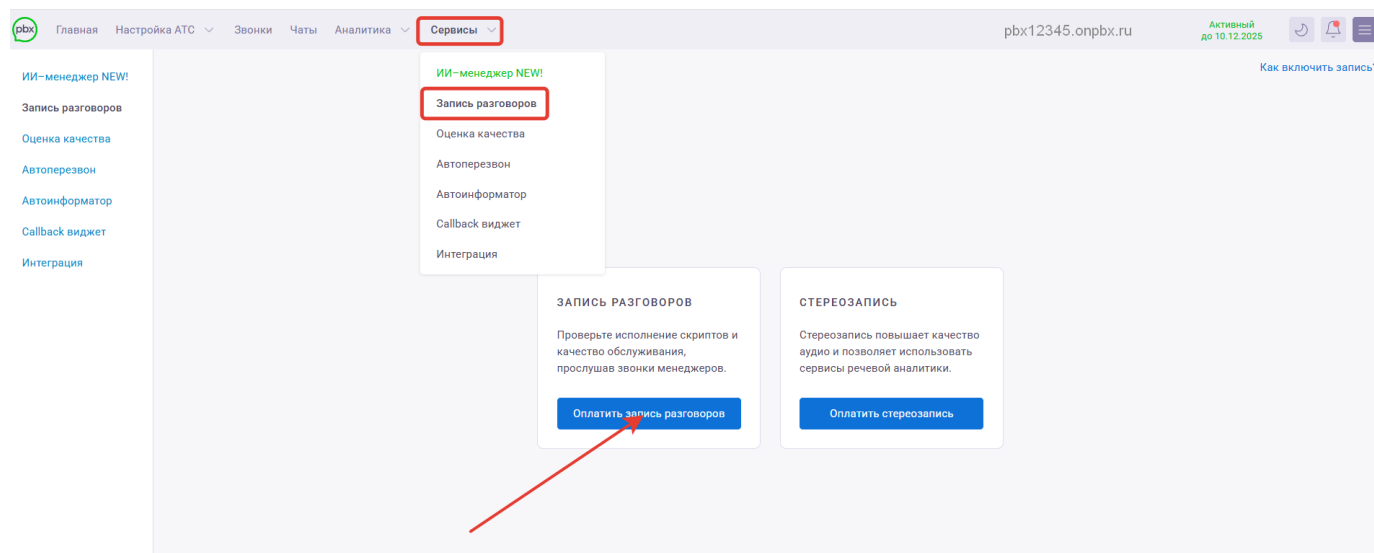


Запись разговоров

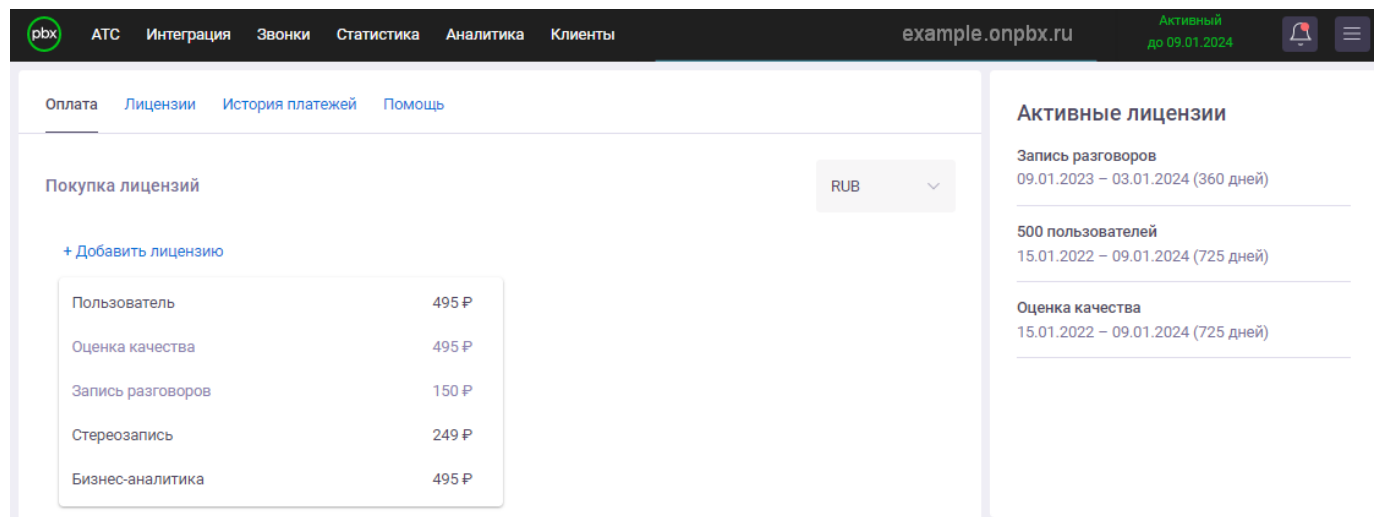
Обновлено 22 сентября 2026 г.

Модуль «Запись разговоров» записывает все разговоры, которые проходят через АТС.

Чтобы подключить модуль, в панели управления onlinePBX перейдите в *Сервисы > Запись разговоров*. В поле «Запись разговоров» нажмите на «Оплатить запись разговоров».



Откроется раздел оплаты. Оплатите лицензию «Запись разговоров». Подробнее об оплате в [статье](#).



После активации лицензии на модуль «Запись разговоров» в этом разделе можно посмотреть дату, с которой ведется запись. Есть тумблер для выключения или включения модуля. При наличии активной лицензии на «Запись разговоров» тумблер по умолчанию в положении «Включён».

ЗАПИСЬ РАЗГОВОРОВ



Вы можете [прослушать](#) записи с 13.03.2024. Лицензия действует до 09.03.2026.

Продлить запись разговоров

Оплатить новую лицензию
можно после 09.12.2025



Увеличить время хранения записи разговоров можно не ранее чем за 90 дней до окончания оплаченного периода.

Особенности работы лицензии «Запись разговоров»:

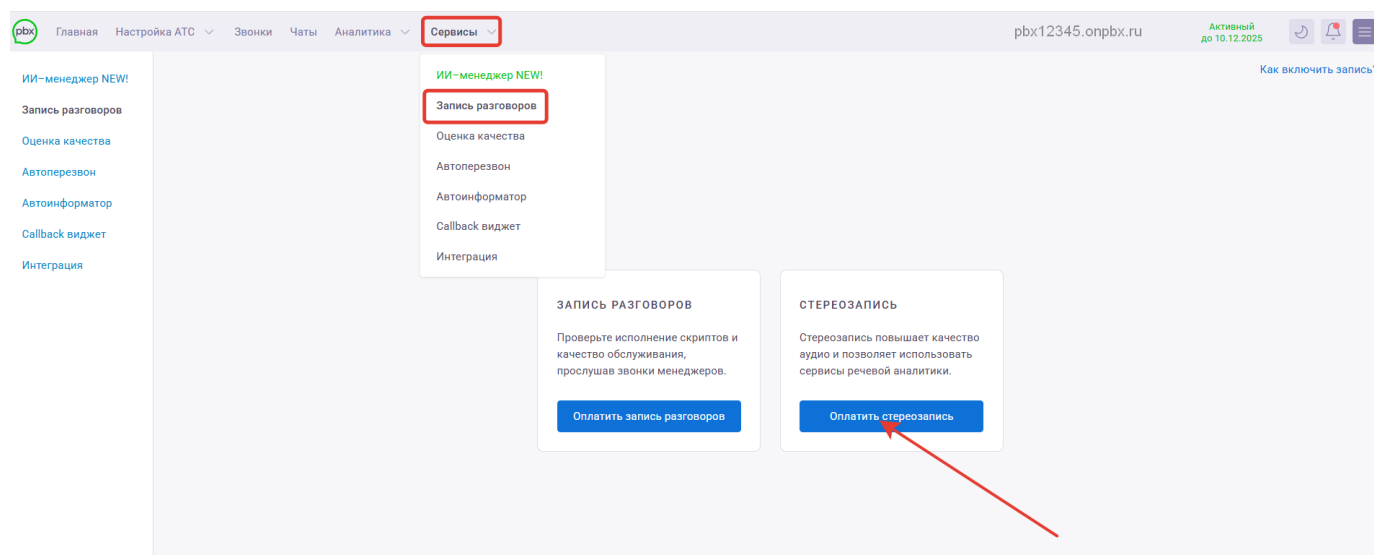
- При регистрации нового аккаунта выдаётся тестовая лицензия «Запись разговоров» на семь дней.
- Запись разговоров можно подключить при наличии оплаченной лицензии минимум на одного пользователя и подключённого внешнего номера (транка).
- Запись звонков хранится на протяжении одного года. Запись звонков ведётся только в период, на который приобретена лицензия «Запись разговоров».
- Если необходимо, чтобы запись звонков хранилась дольше одного года, обратитесь в [техническую](#)

[поддержку](#) onlinePBX.

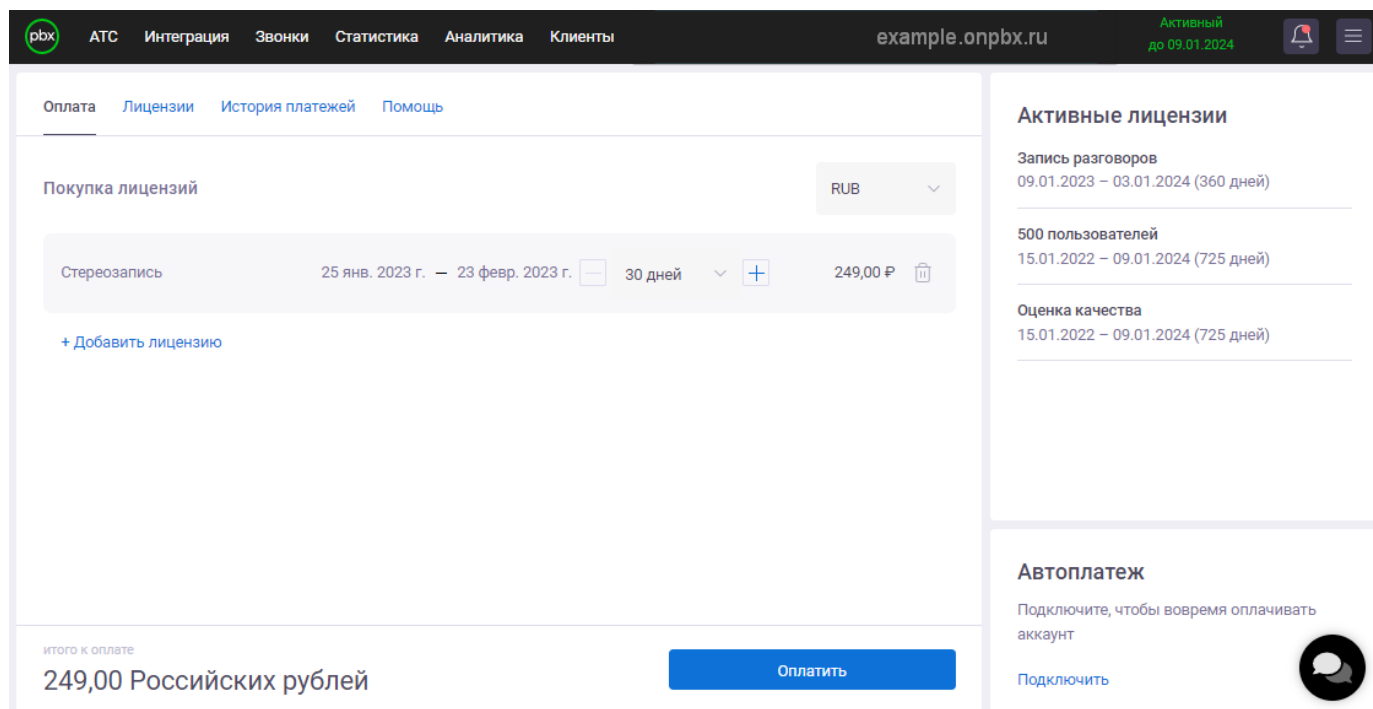
- При оплате лицензии «Запись разговоров», она подключается автоматически.

Стереозапись

После включения модуля «Запись разговоров» можно включить функцию «Стереозапись». Для этого перейдите в *Сервисы > Запись разговоров*, в поле «Стереозапись» нажмите «Оплатить стереозапись».



Откроется раздел оплаты. Оплатите лицензию «Стереозапись». Подробнее об оплате в [статье](#).



Особенности работы лицензии «Стереозапись»:

- При регистрации нового аккаунта выдаётся тестовая лицензия «Стереозапись» на семь дней.
- Стереозапись можно подключить при наличии оплаченной лицензии «Запись разговоров».
- Запись звонков хранится на протяжении одного года. Стереозапись ведётся только в период, на который приобретена лицензия «Запись разговоров».
- При стереозаписи один микрофон (собеседник 1) передаёт звук через левый динамик, а другой (собеседник 2) — через правый, это создаёт ощущение широкого звука, отсутствующее в монозаписи.
- Лицензию «Стереозапись» можно приобрести на срок, не превышающий срок приобретённой лицензии «Запись разговоров».
- Есть тумблер для выключения или включения модуля. При наличии активной лицензии на «Стереозапись» тумблер по умолчанию в положении «Включён».

По какому праву мы ведём записи разговоров клиентов и зачем?

Прямого запрета записи телефонных разговоров сотрудников и клиентов в законодательстве РФ нет. Определена ответственность за ряд действий в отношении получения, хранения и распространения информации, которые попадают под закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации». К такой информации относятся сведения, представляющие коммерческую тайну, содержащие данные о частной жизни граждан или персональные данные. Запись разговоров помогает в решении технических вопросов, диагностики неполадок, улучшении качества обслуживания и т. д.

Ведение скрытой записи разговоров является противозаконным как в отношении работников организации, так и в отношении клиентов.

Ссылки на нормативно-правовые документы

- [Конституция РФ \(Статьи 23 и 24\)](#).
- Гражданский кодекс РФ (Статья 150 [«Нематериальные блага»](#), статья 152 [«Защита чести, достоинства и деловой репутации»](#)).
- Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Статья 9. [«Ограничение доступа к информации»](#), пункт 8).
- Федеральный закон «О связи» (Статья 63. [Тайна связи](#)).
- Уголовный кодекс РФ (Статья 137 [«Нарушение неприкосновенности частной жизни»](#), статья 138 [«Нарушение тайны переписки, телефонных переговоров, почтовых, телеграфных или иных сообщений»](#)).

Онлайн-версия: <https://kb.onlinepbx.ru/a/zapis-razgovorov>