



ПЕРВОЕ
КОЛЛЕКТОРСКОЕ
БЮРО

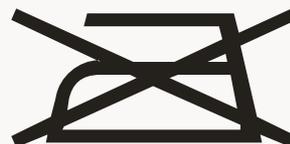
Диагностика соответствия работы КА отраслевым этическим стандартам

г. Москва
Июнь 2012

ПЕРВЫЙ
ФЕДЕРАЛЬНЫЙ
ПАРТНЕР



Текущая ситуация



Государство Должники Кредиторы Ассоциации, СРО Коллекторы

Препятствия



Традиции и
отношение



Навязываемые
стереотипы



коррупциогенность



Внедрение не прямое: требования и рекомендации

- адаптация отраслевых стандартов
- подбор кадров
- форматы и шаблоны
- внутренние тренинги
- способы контроля и оценки соблюдения
- обработка информации о соблюдении
- вознаграждение / ответственность
- уполномоченный по этике



Внедрение прямое: собственные мероприятия



1. Прямое продвижение(+30%):

- отбор кандидатов
- обсуждение
- консультации
- тренинги для тренеров
- работа с лидерами



3. Рынок (+8%):

- рекомендации, шаблоны для кредиторов
- информация для должников



2. Пропаганда(+35%):

- публикация
- СМИ
- конференции
- публичная отчётность



4. Пример(+10%):

- регулирующие органы
- публичные решения и действия-символы
- соц. ответственность



Источники информации

1. Коллектор:

- отчёт о внедрении
- документация
- отчёт о соблюдении
- проверки, наблюдение
- внутренние проверки
- интервью, опросы
- расследования
- отзывы друг о друге

3. Кредитор:

- отзывы
- поведение

2. Должник, государство общество:

- горячая линия
- опросы и исследования
- СМИ
- правозащитники
- политические структуры
- форумы, блоги, порталы
- судебная практика и информация органов
- интернет-статистика
- неформальные источники



Рейтинг источников

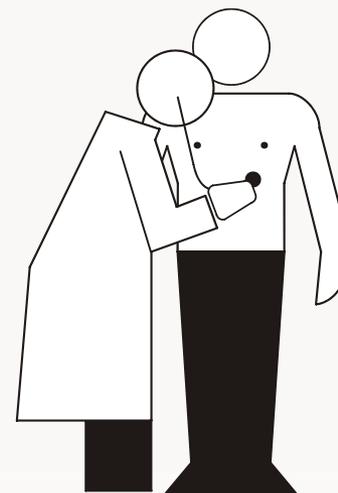
Источники информации*	2000	2003	2005	2007	2011
Документация	79%	68%	83%	83%	82%
Прямое обсуждение	54%	50%	65%	75%	76%
Распространение информации	47%	41%	63%	65%	68%
Отчётность, обратная связь	0%	62%	71%	80%	77%
Рейтинги	0%	71%	66%	67%	67%
Информация о мерах	0%	79%	82%	88%	85%

*Federal Sentencing Guidelines for Organizations (FSGO). The 2011 National Business Ethics Survey



Признаки нарушений

- формализм документов и мероприятий
- низкий рейтинг
- внимание гос. органов
- хронические претензии
- плохая репутация
- неправдоподобие отчётов
- текучесть партнёров
- текучесть кадров
- противоречия в опросах





Меры

Мотивация



- информация о контроле и мерах
- рейтинги
- преимущества
- информации о недобросовестных кредиторах, утечках и др.

Санкции



- предписание
- предупреждение
- штраф
- открытое расследование
- исключение из рядов
- запрет на деятельность

Ликвидация последствий

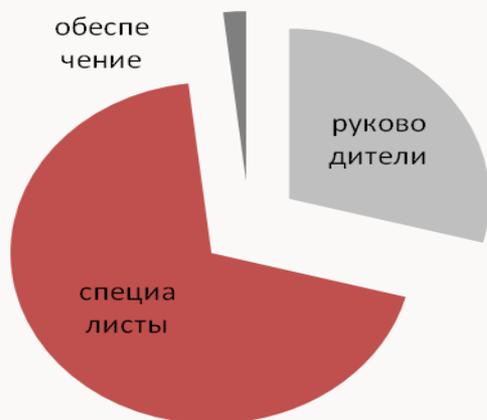


- публикация о результатах расследований
- участие в качестве арбитра, эксперта
- публичные заключения и оценки
- поддержка пострадавших

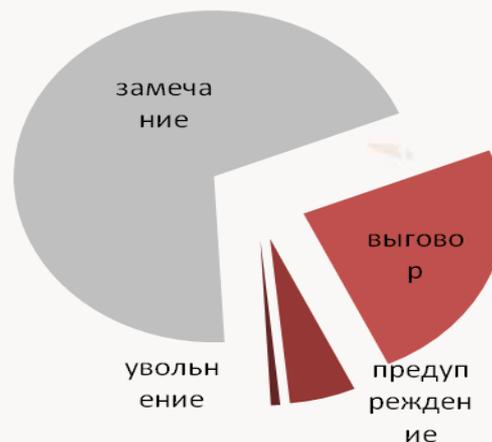


Пример: ФССП

Служебные проверки



Меры



Жалобы (100%)



Фильтр по существу -45%



Рассмотрение -37%

