

ID COLLECT

**ОТЧЕТ
ОБ УСТОЙЧИВОМ
РАЗВИТИИ**

2023 ГОД

Обращение Генерального Директора

Дорогие сотрудники, партнеры и клиенты!

Мы рады представить вашему вниманию наш первый Отчет об устойчивом развитии АйДи Коллекта за 2023 год. Выпуск этого отчета является важным этапом на пути формирования устойчивых практик в нашей Компании. Также мы убеждены, что доверие со стороны всех заинтересованных сторон — важный элемент устойчивого успеха. Поэтому наша Компания стремится реализовывать принципы регулярного открытого и честного диалога с партнерами, клиентами, акционерами и сотрудниками в экономической, социальной и экологической сферах. В представленном Отчете мы раскрыли информацию о наших практиках ответственного ведения бизнеса и его влияния на экономику, сотрудников, общество и окружающую среду.

Традиционно с особым вниманием мы относимся к вопросам взаимодействия с нашими клиентами: мы стремимся содействовать снижению долговой нагрузки населения Российской Федерации за счет применения ответственного подхода при взимании

задолженности и повышения уровня финансовой грамотности. Именно поэтому большой блок нашего Отчета посвящен описанию процессов и результатов нашей деятельности по достижению этой цели. Мы предоставляем нашим клиентам различные возможности по урегулированию просроченной задолженности, выбирая исключительно этичные и добросовестные методы коммуникации и взаимодействия.

Для нас важно поддержание репутации Компании как участника рынка цивилизованного и этичного коллекшена и участие в трансформации негативного имиджа коллекторской отрасли в стране в сторону ответственного и экономически значимого бизнеса.

Кроме того, в Отчете широко освещены вопросы по созданию благоприятной рабочей атмосферы и достойных условий труда. Мы стремимся усиливать и развивать инициативы, которые мотивируют наших сотрудников на долгосрочную

и эффективную работу, и предоставлять им возможности для профессионального и карьерного роста. Мы осознаем важность обеспечения постоянного повышения квалификации сотрудников и формирования надежного кадрового резерва, поэтому в будущем году мы планируем направить больше усилий для реализации этих задач.

Также мы всегда ответственно относимся к охране окружающей среды и стараемся минимизировать негативное воздействие деятельности Компании через рациональное и бережное отношение к природным ресурсам, таким как вода, энергия и бумага.

Впереди у нас большие планы, и я хочу поблагодарить сотрудников Компании за их неоценимый вклад в развитие нашего общего дела и результаты, достигнутые в 2023 году, а также партнеров и клиентов, выразивших нам свое доверие.

Александр Васильев,
генеральный Директор ООО ПКО «АйДи Коллект»

Содержание

О Компании

Краткая информация

Наши достижения в 2023

География Компании

Преимущества АйДи Коллект

Процедуры взыскания задолженности

Корпоративное управление

Управление рисками

Наш вклад в устойчивое развитие

Ответственный бизнес

Ответственное взыскание долгов

Контроль качества

Работа с обращениями

Деловая этика

Противодействие коррупции и мошенничеству

Права человека

Безопасность и конфиденциальность данных

Финансовая грамотность

Экологическая ответственность

Забота о сотрудниках

Кадровая политика

Подбор и адаптация новых сотрудников

Мотивация и вознаграждение

Обучение и развитие

Безопасность на рабочем месте

Благотворительность и волонтерство

Приложения

Об Отчете

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Результаты деятельности за отчетный период

Контакты

О Компании



Краткая информация

Общество с ограниченной ответственностью Профессиональная коллекторская организация «АйДи Коллект» (далее – АйДи Коллект, Компания) является одним из ведущих инвесторов в просроченную задолженность в России.

Одним из приоритетных направлений деятельности Компании является организация и проведение сделок по приобретению активов на основании договоров цессии (переуступка прав требования) с последующим обслуживанием и взысканием просроченных долговых обязательств.

Наша Компания существует с 2017 года, включена в реестр ФССП, входит в НАПКА и имеет лицензию ФСТЭК. Мы работаем по всей территории РФ (включая физическое присутствие сотрудников в регионах) и осуществляем полный комплекс мероприятий по взысканию, в том числе, сопровождение исполнительного производства.

Компания использует новейшие технологии на основе машинного обучения и активно внедряет инновационные IT-системы, благодаря чему большинство процессов в компании автоматизированы.

Наша миссия

01.

Улучшение состояния финансовой системы Российской Федерации за счет покупок просроченных задолженностей у финансовых институтов с последующим обслуживанием и взысканием

02.

Реструктуризация долгов клиентов с целью повышения их доступа к финансовым ресурсам и снижения долговой нагрузки

> 147 млрд ₹

объем купленного долга

> 25

цедентов-партнеров, рост портфеля закупок за счет расширения партнерской сети

- 48%

снижение долговой нагрузки г/г

24,5%

доля рынка

50%

получивших реструктуризацию переходят в категорию платящих клиентов

Наши достижения в 2023



Expert

ruBB+ стабильный
кредитный рейтинг «Эксперт РА»



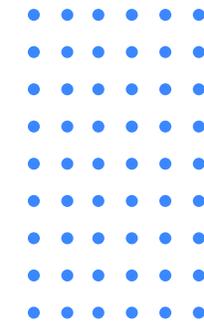
Лидирующие позиции по покупкам
на рынке цессии по данным электронных
торговых площадок и прямых продаж



Лауреат XI Программы «Лучшие
социальные проекты России 2023»
в номинации «Финансовая грамотность»



Победитель **Digital Leaders Award 2023**
в номинации «Командообразование»



География Компании

Открытие региональных офисов позволяет увеличить сборы на стадии исполнительного производства **в 2 раза**

▶ **212**
Сотрудников в компании

▶ **36**
Всего офисов открыто по состоянию на 2023 год

▶ **+19**
Офисов открылось в 2023 году



Преимущества АйДи Коллект



Для цедентов



Для клиентов



Для финансового рынка

Оздоровление баланса

Высвобождение резервов за счет продажи просроченной задолженности

Увеличение ликвидности

Получение денежных средств за продажу NPL портфелей

Оптимизация расходов

Отсутствие необходимости содержания штата сотрудников для работы с просроченной задолженностью

Минимизация задолженности

Предложение персональных скидок и вариантов реструктуризации.
Прозрачная система платежей

Этичное взаимодействие

Комфортная и этичная коммуникация.
Ответственное взыскание задолженности

Восстановление доступа к финансовым ресурсам

Улучшение кредитной истории

Устойчивость банковского сектора

Профессиональная работа с проблемной задолженностью банковского и сектора МФО

Рост кредитного рынка

Увеличение доступности кредитных продуктов для широких слоев населения

Повышение финансовой грамотности

Инициация проектов, направленные на развитие ответственного отношения к кредитным продуктам и задолженности

Процедуры взыскания задолженности

В своей работе мы разрабатываем и применяем самые эффективные процедуры по взысканию задолженности, основанные на принципах этичной и ответственной коммуникации с должниками. Нашей целью является повышение доли досудебного урегулирования задолженности.

01.

Предоставление клиентам доступа к личному кабинету для управления задолженностью

02.

Предложения по реструктуризации задолженности — скидок и комфортного графика платежей

03.

Телефонные переговоры с применением роботизированных звонков

04.

Мобильные уведомления и возможность коммуникации в мессенджерах

05.

Автоматизированный процесс работы на стадии исполнительного производства

Корпоративное управление

Материнской компанией АйДи Коллект является российская компания ООО «Онлайн Микрофинанс» и ООО «Финтех Групп». Подконтрольных организаций и зависимых обществ нет.

Структура владения



Высшим органом управления Компанией является Общее собрание участников, которые собираются не менее одного раза в год. В их задачи входит принятие решений по наиболее существенным вопросам деятельности Компании, включая стратегию развития бизнеса и планирование его долгосрочного развития.

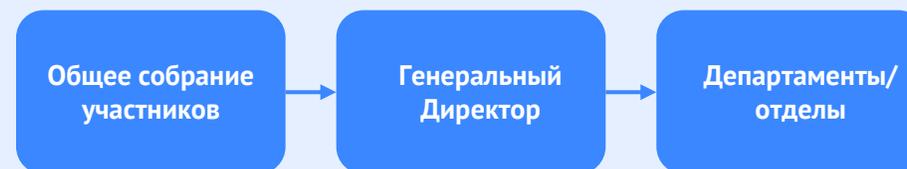


Руководство текущей деятельностью осуществляется единоличным исполнительным органом – Генеральным директором. Он определяет приоритетные направления работы, утверждает все внутренние политики и положения и решает иные вопросы, связанные с деятельностью Компании.



На данный момент в Компании отсутствует ответственное лицо по управлению вопросами устойчивого развития, однако в реализации проектов в области устойчивого развития участвуют различные департаменты (PR департамент, HR, Служба безопасности и т.д.).

Структура корпоративного управления



Управление рисками



Мы развиваем процессы управления рисками в Компании для обеспечения стабильности ее функционирования и устойчивости бизнеса. В своей работе мы применяем риск-ориентированный подход.



Способность предотвращать риски и управлять ими имеет решающее значение для целей эффективного управления и контроля, увеличения прибыльности и стоимости Компании. Ключевым условием для сбалансированного управления рисками является идентификация, анализ и предупреждение риска.



В Компании действует Политика управления рисками, которая основана на постоянном выявлении, оценке, отслеживании и устранении рисков. Управление рисками служит защитой Компании от внешних шоков, поддерживает бизнес-процессы, способствует высокому уровню качества оказываемых услуг, гарантирует стабильность развития. В рамках управления рисками сотрудниками Компании проводится регулярная работа, все сотрудники вовлечены в процесс управления рисками и несут ответственность за это. За общее управление рисками в Компании отвечает Генеральный Директор.

На данный момент в Компании выделяются следующие основные риски:

- Страновые и региональные риски
- Отраслевые риски
- Финансовые риски, такие как кредитные риски, риски ликвидности, риски портфельного инвестирования, операционные риски, риски, связанные с изменением процентных ставок, инфляционные риски и валютные риски
- Правовые риски
- Репутационные риски
- Стратегические риски
- Риски усиления конкуренции на рынке коллекторских услуг

По каждой группе рисков на регулярной основе происходит оценка и контроль потенциальных рисков с целью уменьшения вероятности потенциальных последствий наступления данных рисков.

Наш вклад в устойчивое развитие



В своей работе мы всегда стремимся придерживаться принципов устойчивого развития, таких как ответственное ведение бизнеса и этическое взыскание задолженности, предоставление социальных гарантий сотрудникам, содействие в повышении финансовой грамотности населения и минимизация негативного воздействия на окружающую среду.



АйДи Коллект поддерживает Цели в области устойчивого развития (ЦУР) ООН, принятые в 2015 году Генеральной ассамблеей ООН, и стремится вносить свой вклад в их достижение. Проанализировав деятельность Компании в контексте Целей устойчивого развития и внутренних задач, мы определили пять приоритетных ЦУР, в рамках которых основная деятельность Компании оказывает наибольшее воздействие.



Мы запустили комикс «Советы от Корги Коллект», который помогает простым языком и в удобном формате обучать наших клиентов и всех желающих основам финансовой грамотности. Также мы предоставляем всем нашим сотрудникам возможность для профессионального обучения.



В Компании отсутствует дискриминация в вопросах найма, оплаты труда и карьерного развития. В нашей Компании доля сотрудников-женщин составляет 56%, а доля женщин в руководящем составе – 50%.



Мы стремимся развивать сплоченную и квалифицированную команду, обеспечивать достойные условия труда и создавать равные условия для карьерного и профессионального роста.



Мы ответственно относимся к использованию природных ресурсов, сокращаем использование бумаги в бизнес-процессах и бумажных документов, поступающих на хранение в архивы.



В Компании налажена система контроля за соблюдением корпоративных этических принципов и политик, в том числе антикоррупционной. Также в Компании есть ряд механизмов передачи сообщений о нарушениях, связанных с положениями антикоррупционной политики и проводятся расследования потенциальных нарушений.

Ответственный бизнес



Ответственное взыскание долгов

Один из приоритетов нашей работы – применение этичного и ответственного подхода в процессе взыскания задолженности с целью помочь нашим клиентам восстановить финансовую репутацию за счет снижения долговой нагрузки.

АйДи Коллект постоянно совершенствует качество обслуживания и взаимодействия с клиентами, предлагая удобные и комфортные способы погашения задолженности, а также индивидуальный подход к решению любых возникающих вопросов. Мы всегда учитываем интересы и обстоятельства каждого клиента, помогая найти наилучшие варианты для погашения задолженности.

Мы строго соблюдаем законодательство Российской Федерации, а также собственные нормы и стандарты, взаимодействуя с каждым клиентом на основе принципов уважения, открытости и честности. Мы обеспечиваем полную прозрачность условий задолженности, что позволяет клиентам регулярно контролировать их.

Мы поддерживаем постоянную связь с клиентами, предоставляя им возможность обратиться к нам через различные каналы коммуникации для получения подробной информации о задолженности и вариантах её погашения. Каждый клиент получает доступ к личному кабинету с удобным интерфейсом и множеством инструментов для управления задолженностью. В личном кабинете содержится вся необходимая информация: подробности о задолженности, договоры и другие документы, история платежей, а также персональные предложения и скидки.

Принципы нашей работы



Мы **упростим** управление вашей задолженностью с помощью личного кабинета онлайн



Мы **не будем** взимать проценты или административные сборы, если вы сотрудничаете с нами для управления своей задолженностью



Мы **учтем** ваши обстоятельства и поможем найти оптимальные варианты погашения



Мы **не будем** осуществлять взаимодействие с вами сверх установленных законом лимитов



Мы **поможем** рассчитать комфортный размер платежа



Мы **не будем** требовать заплатить больше, чем вы можете себе позволить, если вы действительно оказались в трудной жизненной ситуации

Ответственное взыскание долгов

Благодаря личному кабинету все сведения о задолженности клиента под рукой и в любое время

24/7
Онлайн-чат

Реструктуризация долга



Параметры долга

Информация по долгу:

- Сумма
- История платежей
- Первоначальный кредитор



Инструменты управления долгом

Удобное погашение задолженности с помощью карты или другими способами.



История погашения долга

Клиентская поддержка поможет найти варианты погашения задолженности.



Скидки и промо-акции

Персональные скидки и промо-акции для сокращения задолженности.

ID COLLECT Добро пожаловать, Дмитрий Дмитриевич

Общая сумма задолженности по 5 договорам
456 838.56 P

[Оплатить долг](#)

Договор № 05426

[Оплатить долг](#)

Мои задолженности

- Оплатить долг
- Запросить справку
- Связаться с нами

Дата выдачи	20.04.2021 г.
Первоначальный кредитор	Банк «Кредиты Он-лайн»
Сумма задолженности	15 000.00 P
Дата перехода в ID COLLECT	11.01.2021 г.
Уникальный идентификатор для оплаты	54886522

Платежи по долгу [Узнать подробно](#)

Дата	Сумма
04.05.2021 г.	560.00 P
04.06.2021 г.	560.00 P
04.07.2021 г.	560.00 P
04.08.2021 г.	560.00 P

Доступна акция

В Новый Год без долгов*
С 14.06.2021 г. по 14.07.2021 г. оплаты **130 000.00 P** вместо **149 065.00 P**

* Подробности по телефону [8 800 6000-979](tel:88006000979)

[Оплатить долг](#)

ID COLLECT

Ответственное взыскание долгов

Мы стремимся предоставить нашим клиентам максимум коммуникационных инструментов, регулярно совершенствуя имеющиеся или запуская новые каналы для связи с нами. Для удобства клиентов мы внедрили Робота, который не только осуществляет исходящие звонки, предоставляя клиентам важную информацию и напоминания о предстоящем платеже, но и отвечает на входящие звонки круглосуточно. Это позволяет нам быть на связи 24/7.

Мы постоянно совершенствуем работу нашего Робота, разрабатывая новые скрипты и устраняя возникающие недочеты. Однако мы уважаем предпочтительный выбор канала коммуникации нашими клиентами, поэтому мы предоставляем возможность переключить звонок на оператора.

В 2024 году мы планируем особое внимание уделить развитию текстовых каналов коммуникации, так как по итогам проведенного анализа многие наши клиенты отдают предпочтение письменным коммуникациям.

Мы заботимся о финансовом благополучии наших Клиентов, поэтому регулярно проводим процедуры по урегулированию просроченной задолженности в индивидуальном порядке в ситуациях, когда нашим Клиентам сложно исполнять свои обязательства.

Мы помогаем заемщикам выйти из сложной финансовой ситуации и более комфортно управлять своими финансами, предоставляя удобные графики платежей и методы управления задолженностью - изменение срока погашения задолженности или уменьшение суммы долга. Любой клиент может связаться с нами по телефону горячей линии или отправить обращение через сайт или по электронной почте с просьбой оказать содействие в урегулировании его долга.

Также мы периодически публикуем в личном кабинете клиента индивидуальные предложения по реструктуризации долга, которые должник может оформить самостоятельно.

Компания всегда готова прийти на помощь своим клиентам, оказавшимся в чрезвычайной ситуации. Мы всегда следим за происходящими событиями в стране, и действуем проактивно, чтобы оказать максимально возможную и оперативную помощь.

Обратиться за помощью или консультацией может любой наш клиент:



Позвонить на горячую линию
8 800 6000-979



Оставить заявку на сайте
idcollect.ru



Направить обращение на адрес электронной почты
info@idcollect.ru



Или связаться с нами в любом удобном для вас мессенджере

Контроль качества

В Компании существует Служба внутреннего контроля, которая отвечает за контроль соблюдения сотрудниками всех правил и принципов взыскания задолженности, принятых в Компании, а также проводит внутренние расследования и проверки по запросу внутренних департаментов или по жалобам клиентов.

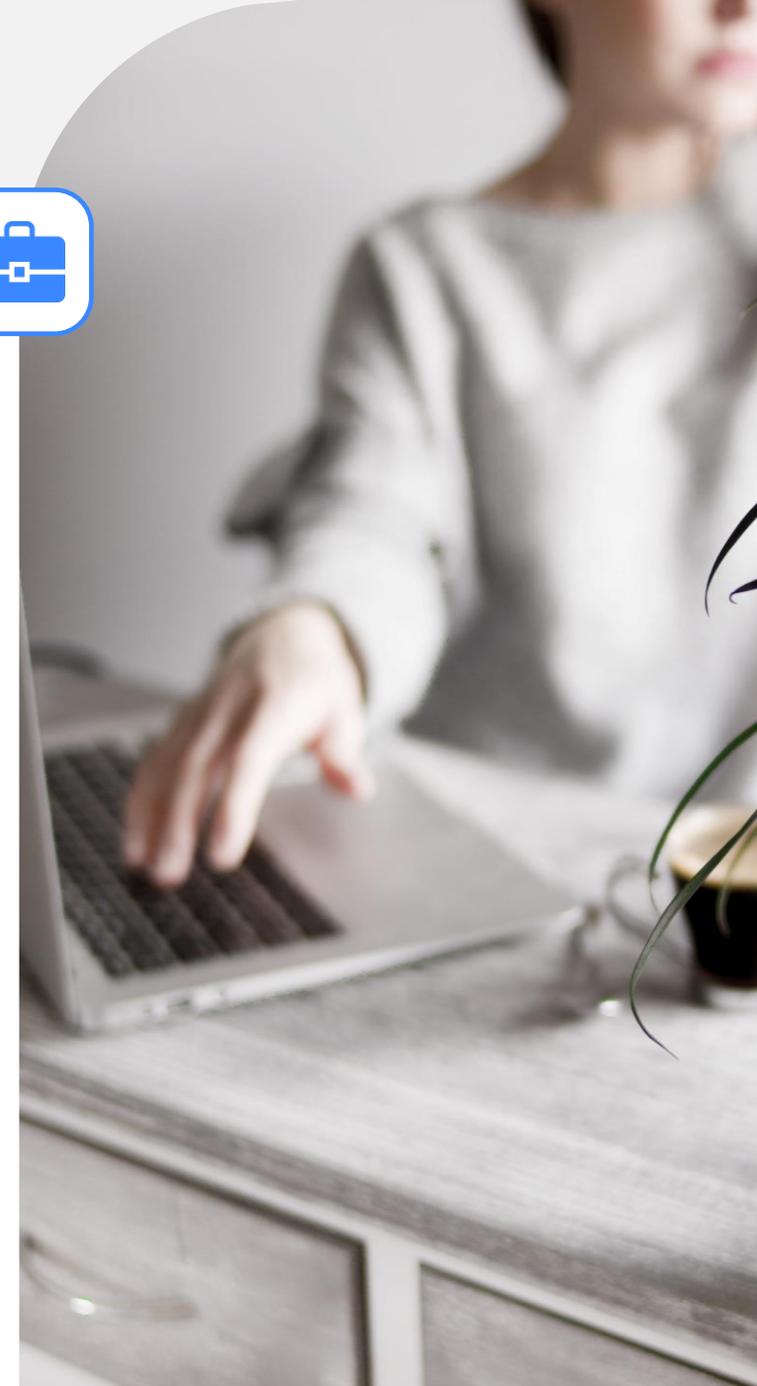
Ежедневно Служба внутреннего контроля прослушивает случайно выбранные записи звонков за предыдущие дни. Каждый прослушанный звонок оценивается в соответствии с чек-листом, который, в частности, включает следующие критерии оценки: соблюдение законодательства, деловая этика и деловой стиль общения, корректность и актуальность предоставленной клиенту информации и т. д. По итогам проведенной оценки за каждый звонок выставляется балл и предоставляются комментарии в случае выявления недочетов или нарушений. Результаты проверки консолидируются в единый отчет и направляются руководителю отдела по взысканию задолженности и специалистам, отвечающим за обучение сотрудников. Также каждые две недели формируется единый отчет с общими результатами всех проведенных проверок и аналитикой для руководства Компании.

В случае наличия каких-либо замечаний или выявления нарушений руководитель отдела по взысканию задолженности или специалист, отвечающий за обучение сотрудников, обязательно предоставляет обратную связь сотруднику и подробно разбирает выявленные недочеты. Также для проработки и исключения подобных замечаний в будущем сотруднику может быть назначено повторное обучение.

В случае серьезного нарушения, такого как угрозы, шантаж, мошенничество или нарушение законов, к сотруднику могут быть применены дисциплинарные меры, предусмотренные Трудовым договором и Трудовым Кодексом Российской Федерации, вплоть до увольнения и обращения в правоохранительные органы.

Начиная с 2023 года Служба внутреннего контроля также регулярно проводит аудит всех бизнес-процессов по направлению судебного взыскания. В 2023 году была проведена комплексная проверка с целью выявления нарушений или недочетов при взаимодействии с клиентами по вопросам судебного взыскания и обработки поступающих обращений клиентов. По итогам данной проверки были направлены рекомендации по устранению выявленных недочетов. На 2024 год мы запланировали проведение ряда других проверок бизнес-процессов этого направления.

Также мы уделяем большое внимание контролю качества коммуникации не только наших сотрудников, но и Робота. На регулярной основе происходит оценка и анализ разговоров и скриптов Робота, что позволяет нам регулярно совершенствовать его работу.



Работа с обращениями

Мы очень серьезно относимся ко всем полученным обращениям и жалобам от наших клиентов. Мы стремимся обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение полученных обращений/жалоб и предоставить развернутый ответ.

Мы считаем важным предоставлять клиентам как можно больше каналов для коммуникации и стараемся всегда прислушиваться к их обратной связи. Ведь их удовлетворенность является нашей основной целью.

В начале 2024¹ года в Компании принят Регламент обработки запросов и обращений, в котором содержится описание процесса обработки обращений, запросов, жалоб, исковых заявлений к АйДи Коллект, поступающих от физических лиц/юридических лиц (должников и третьих лиц), регулятора и правоохранительных органов, а также устанавливает контроль процесса работы и ответственных лиц.

Ответственным за обработку и рассмотрение абсолютно всех обращений и жалоб клиентов является наш отдел по обработке обращений.

Все обращения/жалобы, направленные клиентами по всем каналам коммуникации, регистрируются в едином реестре входящей и исходящей корреспонденции, а также в карте клиента. Данный подход позволяет нам агрегировать все обращения от клиентов и формировать историю обращений и переписку с конкретным клиентом вне зависимости от выбранного канала коммуникации.

Мы тщательно изучаем каждое обращение и предоставляем ответ в течение 90 минут, в случае если требуется более детальное изучение обращения/жалобы, то ответ предоставляется не позднее чем через 10 рабочих дней. Также в случае необходимости обращение/жалоба может быть перенаправлено в профильное подразделение или на рассмотрение в отдел контроля качества. Ответ клиенту направляется по тому же каналу коммуникации, по которому поступило обращение.

В 2023 году было получено 76 618 обращений и жалоб по всем каналам коммуникации. 100% полученных обращений были рассмотрены нашими специалистами клиентской поддержки и по ним были предоставлены ответы, а по каждой полученной жалобе было проведено внутреннее расследование.

После проведения расследования и изучения всей информации ответ заявителю направляется в обязательном порядке. При расследовании жалоб у клиента могут быть запрошены дополнительные данные. Если в ходе расследования были выявлены нарушения, то вместе с ответом направляется также описание шагов по устранению выявленных нарушений.

Для нас очень важно, чтобы у Клиентов оставалось положительное впечатление от взаимодействия с нашей Компанией.

Направить обращение или жалобу можно по следующим каналам:

 Анонимный телефон доверия
8 926 940-60-70

 Письменное обращение на сайте
idcollect.ru

 Направить обращение на адрес электронной почты
info@idcollect.ru

 Связаться с нами в:
VK, Viber, What's App, Telegram, онлайн-чате на сайте

 Написать в общественную приемную Национальной ассоциации профессиональных коллекторских агентств (НАПКА)

¹ Отчет подготовлен осенью 2024 года, поэтому некоторая важная информация представлена также за начало 2024 года

Деловая этика

Компания придерживается высоких стандартов и принципов деловой этики. Корпоративная культура АйДи Коллект нацелена на поддержание доверия и взаимного уважения как в коммуникационном процессе внутри Компании, так и в отношениях с клиентами и деловыми партнерами.

Нетерпимость Компании ко всем видам нарушения прав человека, коррупции или мошенничеству имеет решающее значение для долгосрочного успеха бизнеса Компании и для общества в целом.

В Компании действует Кодекс профессиональной этики, который определяет корпоративные стандарты делового поведения и позволяет нам работать в соответствии с нашими ценностями. Кодекс определяет основные принципы взаимодействия внутри Компании и с нашими клиентами и партнерами, меры по избежанию конфликта интересов, антикоррупционные меры и другие этические вопросы. В 2024 году мы планируем пересмотреть и обновить наш Кодекс.

Сотрудники АйДи Коллект должны знать о требованиях данного Кодекса и следовать им в своей работе. Все новые сотрудники знакомятся с Кодексом при оформлении на работу.

Компания строго придерживается принципов антимонопольного законодательства и не противодействует конкуренции на рынке. В 2023 году АйДи Коллект не выплачивала штрафы в связи с антиконкурентной деятельностью, а также в отношении Компании не подавались и не рассматривались судебные иски в связи с препятствием конкуренции и нарушением антимонопольного законодательства.

Конфликт интересов



Возникновение конфликтов интересов может быть в том числе причиной проявления поведения коррупционного характера. Именно поэтому отдельное внимание в Компании уделяется регулированию данных вопросов.



Компания обязывает сотрудников избегать ситуаций, которые ведут или потенциально могут привести к конфликту интересов и в которых их личные, семейные или финансовые интересы могут вступить в конфликт с интересами Компании. Данное требование закреплено в Кодексе профессиональной этики и Политике в области противодействия мошенничеству и коррупции.



При возникновении ситуации, где имеет место конфликт интересов, сотрудник должен сообщить о ней и обратиться за решением к непосредственному руководителю, HR-отделу или Службе безопасности.

Противодействие коррупции и мошенничеству

В вопросах противодействия коррупции, являющихся неотъемлемой частью этических деловой культуры и поведения, Компания придерживается принципа полного неприятия коррупции при осуществлении деятельности и строго соблюдает требования применимого национального права и внутренних стандартов. «АйДи Коллект» категорически не приемлет неэтичные и противозаконные способы ведения бизнеса и добровольно реализует дополнительные мероприятия по профилактике и предупреждению коррупции.

Мы применяем всевозможные меры для минимизации и предотвращения риска коррупции и мошенничества. Мы строго соблюдаем законодательство и нормативные акты, применимые к отрасли в России, которые запрещают предоставление материального вознаграждения, подарков или услуг лицам, занимающим ответственную государственную должность или уполномоченным на выполнение государственных функций или эквивалентных им, а также подкуп указанных лиц путем предоставления имущественных (неимущественных) выгод и преимуществ и других неправомерных платежей для получения деловых преимуществ.

Все подразделения Компании и все сотрудники несут ответственность за соблюдение этических и антикоррупционных принципов, принятых в Компании. В начале 2024 года¹ в Компании была выделена отдельная от холдинговой структуры Служба безопасности, в ответственность которой входит обеспечение экономической, информационной и внутренней безопасности Компании, оценка потенциальных угроз безопасности и разработка профилактических мер для минимизации риска их возникновения. На данный момент мы находимся в процессе разработки внутренних политик и регламентов, которые будут регулировать работу данной службы, а также есть планы по усовершенствованию работы за счет расширения службы.

¹ Отчет подготовлен осенью 2024 года, поэтому некоторая важная информация представлена также за начало 2024 года

Также в начале 2024 года¹ в Компании была разработана и принята Политика в области противодействия мошенничеству и коррупции, которая направлена на предупреждение мошеннических и коррупционных действий путем создания для работников Компании системы ценностных и моральных антикоррупционных ориентиров поведения. Политика включает не только основные цели, задачи и принципы противодействия коррупции и мошенничеству, меры по профилактике и предупреждению, ответственность за совершение мошенничества или коррупции, но и форму согласия сотрудников на принятие изложенных антикоррупционных обязательств, которую они будут подписывать при приеме на работу или обновлении политики. В будущем мы планируем организовать процесс ознакомления всех сотрудников с положениями Политики и проведение инструктажа по противодействию коррупции и мошенничеству, а также информационной безопасности.

Все сотрудники Компании, независимо от занимаемой должности, несут персональную ответственность за соблюдение положений Политики, а руководители также несут ответственность за осуществление надлежащего контроля за действиями (бездействием) подчиненных им сотрудников в части соблюдения положений Политики.

Наши сотрудники осведомлены о том, что обязаны сообщать о любых нарушениях, связанных с положениями данной Политики. Все факты нарушения положений незамедлительно расследуются Службой безопасности.



Противодействие коррупции и мошенничеству



В случае если сотруднику станет известно о любом возникшем нарушении или у него появятся подозрения о возникновении такого нарушения, он может обратиться к непосредственному руководителю, в HR-отдел или в Службу безопасности. Мы гарантируем отсутствие преследования или угрозы преследования в любой форме, направленных против сотрудника, который сообщил о предполагаемом нарушении. Все факты нарушения положений Политики незамедлительно расследуются Службой безопасности. В случае подтверждения наличия нарушения ответственные за нарушение привлекаются к ответственности. Для предупреждения аналогичных инцидентов в будущем Компания оперативно разрабатывает и внедряет корректирующие и профилактические меры и рекомендации. В отчетном периоде подтвержденных случаев нарушения антикоррупционного законодательства зафиксировано не было.



Мы очень серьезно относимся к случаям возможного мошенничества как со стороны сотрудников Компании, так и со стороны третьих лиц и посредников. Прежде чем начать сотрудничество с любым партнером или контрагентом мы проводим комплексную проверку (KYC процедуру) личности и деятельности контрагента, анализ документов и источников дохода, а также оценку рисков потенциального сотрудничества и отсутствие у него незаконной деятельности.



Наши сотрудники осведомлены, что любые мошеннические схемы недопустимы. При подозрении на совершение сотрудником мошенничества проводится расследование, по результатам которого разрабатываются предложения по минимизации выявленных рисков, а в зависимости от степени нарушения к сотруднику применяются дисциплинарные меры, вплоть до увольнения или передачи дела в правоохранительные органы.



Мы заботимся о своих клиентах и прикладываем усилия для того, чтобы обезопасить их от риска возникновения случаев мошенничества. Каждый клиент может обратиться в Компанию и заявить о потенциальном случае мошенничества через различные каналы коммуникаций, в том числе через анонимную горячую линию (см. раздел Работа с обращениями). Мы расследуем все случаи мошенничества, с которыми столкнулись наши клиенты и о которых Компании стало известно.



Если по итогам расследования становится известно, что задолженность клиента появилась в результате применения мошеннической схемы, то Компания полностью списывает весь долг клиента и вносит соответствующие корректировки в кредитные бюро, а также принимает решение о направлении материалов в правоохранительные органы.

Права человека

Этичное ведение бизнеса подразумевает обеспечение и соблюдение прав заинтересованных сторон, с которыми Компания взаимодействует – сотрудников, партнеров, подрядчиков и представителей местных сообществ. Права человека – один из важнейших аспектов, на котором Компания фокусируется при ведении деятельности.

АйДи Коллект признает и следует нормам и принципам в области соблюдения прав человека: ведет свою деятельность в рамках Конституции Российской Федерации и федерального законодательства, придерживается принципов Социальной хартии российского бизнеса, а также мы ориентируемся на принципы, установленные Всеобщей декларацией прав человека ООН.

Компания стремится создавать рабочую среду, обеспечивающую равные возможности для всех сотрудников на основе общих ценностей, культурного многообразия, гендерного, расового и иного равенства. Уважение чести и достоинства, основных свобод и прав человека являются нашими ключевыми приоритетами.



Мы относимся к нашим сотрудникам, клиентам и всем партнерам с уважением и ответственностью, не терпим агрессивного или унижающего достоинство поведения. Для нас категорически недопустимы в работе и коммуникации любые словесные оскорбления, угрозы, нежелательные предложения сексуального характера и запугивание.

Любой сотрудник может сообщить о случаях ненадлежащего поведения своему непосредственному руководителю, любому представителю вышестоящего руководства или HR-отделу.

Мы категорически не допускаем преследования или угрозы преследования в любой форме, направленных против работника, который сообщил о предполагаемом нарушении положений и правил, действующих в Компании. В 2023 году не было зафиксировано подтвержденных случаев нарушения прав человека.

Также любой клиент или партнер может сообщить о случаях нарушения его прав или ненадлежащего поведения по нашим каналам коммуникации, указанным на сайте Компании, не опасаясь преследования или угрозы преследования. Все обращения расследуются в обязательном порядке.

Безопасность и конфиденциальность данных

АйДи Коллект защищает своих клиентов и их персональные данные и регулярно совершенствует систему информационной безопасности в соответствии с регуляторными требованиями.

В Компании действует Отдел информационной безопасности, который обеспечивает защиту и безопасность данных, а также осуществляет деятельность по управлению всеми вопросами в данной сфере.

Вопросы обеспечения информационной безопасности в нашей Компании регулируются Политикой информационной безопасности и рядом других внутренних регламентов. Данная Политика определяет наш подход к обеспечению безопасности информации, определяют функционал ответственных лиц и организационные мероприятия для обеспечения защищенности ИТ-инфраструктуры. Положения Политики и внутренних регламентов распространяются на всех сотрудников Компании, имеющих доступ к информационным активам Компании или вовлеченным в процессы обмена информацией.

Мы стремимся выстраивать систему управления информационной безопасностью в соответствии и учитывая требования и рекомендации регулирующих органов Российской Федерации, а также применять новые технологические решения, рассчитанные на выполнение более высоких требований, чем предусмотрены для нашей отрасли. Мы всегда стремимся соблюдать отечественные и международные стандарты и следовать лучшим мировым практикам в сфере информационной безопасности и обеспечении защиты персональных данных.

Компания на регулярной основе проводит мероприятия по выявлению и устранению угроз и рисков в области информационной безопасности, например, выявление попыток внешних сканирований и эксплуатации уязвимостей, попыток проникновения вредоносного программного обеспечения, нелегитимные действия пользователей и прочее. Регулярные проверки позволяют нам убедиться, насколько защищена наша ИТ-инфраструктура.

Также на постоянной основе мы проводим тестирование инфраструктуры на наличие уязвимостей. Это позволяет непрерывно улучшать защищенность наших систем, в которых обрабатываются персональные данные.

При разработке и изменении любых информационных систем Компания проводит всестороннюю и глубокую проверку всех решений на наличие уязвимостей и соблюдение требований информационной безопасности, разрабатывает контрольные процедуры для защиты данных и информационных систем, а также проводит оценку рисков, которая впоследствии передается владельцам бизнес-процесса.

Мы непрерывно совершенствуем нашу систему информационной безопасности и повышаем ее устойчивость и надежность. В наших планах - усиление мер по обеспечению безопасности процессов обработки персональных данных, осуществляемой нашими сотрудниками, а также внедрение новых технических решений и модернизация существующих информационных систем и переход на отечественные аналоги.



Безопасность и конфиденциальность данных

В вопросах, связанных с соблюдением принципов и правил, предусмотренных Федеральным законом "О персональных данных", АйДи Коллект полностью обеспечивает соблюдение прав и свобод граждан, защищая право на неприкосновенность частной жизни, гарантированное Конституцией РФ. Мы строго соблюдаем все требования законодательства Российской Федерации, которые регулируют вопросы защиты и обработки персональных данных.

В Компании действует Политика обработки персональных данных, в рамках которых определены принципы и условия обработки персональных данных, ответственность и обязанности Компании и лиц, допущенных к работе с персональными данными, а также обозначены права субъекта персональных данных и способы их реализации.

Процессы обработки персональных данных на протяжении всего цикла обработки от сбора до уничтожения персональных данных строго регламентированы внутренними нормативными документами, которые разработаны с учетом требований законодательства в сфере персональных данных. Передача персональных данных третьим лицам осуществляется только если на это есть правовые основания и в рамках договорных отношений с принятием устанавливаемых Компанией условий и ограничений обработки персональных данных и обязательств обеспечивать конфиденциальность и безопасность передаваемых данных. При этом передача персональных данных осуществляется безопасным способом (в зашифрованном виде).

В 2023 году наша Компания провела обследование системы защиты персональных данных, в рамках которого были проверены все внутренние процессы обеспечения конфиденциальности и защиты персональных данных. По результатам проведенного обследования существующей системы и процессов по обеспечению безопасности персональных данных в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов Российской Федерации был сделан вывод о соответствии процессов защиты персональных данных требованиям действующего законодательства.

Все сотрудники Компании подписывают Соглашение о неразглашении конфиденциальной информации и принимают на себя обязательства не разглашать конфиденциальную информацию, ставшую им известной в связи с исполнением служебных обязанностей, в том числе после увольнения.

В случае, если сотруднику станет известно о нарушении правил о неразглашении конфиденциальных данных, он обязан сообщить об этом непосредственному руководителю, HR-отделу, отделу по информационной безопасности или службе безопасности. Все полученные обращения расследуются в обязательном порядке. По итогам расследования, в случае выявления нарушения, к сотруднику могут применяться дисциплинарные меры вплоть до увольнения.

В 2023 году случаев утечки персональных данных или нарушений правил о неразглашении конфиденциальных данных зафиксировано не было.



Финансовая грамотность

Мы верим, что основой финансового благополучия и материального благосостояния населения нашей страны является повышение уровня финансовой грамотности.

Финансовая грамотность помогает разбираться в основных финансовых понятиях и использовать эту информацию для принятия разумных решений, способствующих повышению материального благосостояния, например: планирование семейного бюджета, рациональное управление доходами и расходами, накопление средств на будущие цели и многое другое. Наша Компания стремится поддерживать инициативы по развитию финансовой грамотности, чтобы помочь клиентам решить свои денежные трудности и достичь в будущем финансовой стабильности.

В начале 2023 года мы запустили комикс по финансовой грамотности для клиентов ID Collect, должников МФО и банков - «Советы от Корги Коллект». Главным персонажем нашего комикса является консультант Корги Коллект, который простым и понятным языком рассказывает нашим читателям об основах финансовой грамотности.

В каждом выпуске мы делимся самыми эффективными способами вернуть себе финансовую свободу и расстаться с долгами навсегда. Помимо прикладных знаний, мы стараемся в доступном формате преподносить ключевые тезисы из популярных книг о личном росте, духовном развитии, тайм-менеджменте.

Мы особенно гордимся тем, что наш проект «Советы от Корги Коллект» стал лауреатом XI Программы «Лучшие социальные проекты России 2023» и получил награду в номинации «Финансовая грамотность».



Лауреат XI Программы
«Лучшие социальные проекты
России 2023» в номинации
«Финансовая грамотность»



Экологическая ответственность

Деятельность Компании не оказывает прямого негативного воздействия на окружающую среду.

Тем не менее, мы заявляем о своей приверженности принципам охраны окружающей среды. Мы стремимся ответственно и бережно использовать природные ресурсы. Наш офис находится в современно оборудованном бизнес-центре, и у нас установлены энергосберегающие лампочки.

Мы перешли на электронный документооборот, чтобы минимизировать использование бумаги в процессе работы и постепенно полностью отказаться от бумажных носителей. Также наши сотрудники придерживаются правил бережного и экологичного отношения к ресурсам в офисе, таким как электричество и вода.



**Забота
о сотрудниках**



Кадровая политика

Высококвалифицированный и мотивированный персонал – один из ключевых факторов успеха нашей Компании. Достижение стратегических целей и задач АйДи Коллект невозможно без человеческого капитала, поэтому Компания прилагает все усилия для поддержки и развития своих сотрудников. В основе нашей кадровой политики лежит стремление создать равные условия и возможности для раскрытия личностного потенциала и профессионального развития каждого сотрудника, удовлетворение их социальных и материальных потребностей.

Управление персоналом в Компании осуществляет HR отдел, который отвечает за управление кадровыми вопросами, выстраивание системы мотивации и компенсации, найм и подбор персонала, адаптацию, а также за обучение и развитие сотрудников.

Для эффективного регулирования вопросов управления персоналом в нашей Компании сформирована база нормативных документов:

- HR политика
- Правила внутреннего трудового распорядка
- Регламент кадрового учета
- Политика по адаптации
- Положение о премировании
- Кодекс профессиональной этики и другие документы

Все наши сотрудники трудоустроены в соответствии с законодательством Российской Федерации и с ними заключен Трудовой договор.

В наших планах формирование сильного HR бренда и разработка HR стратегии совместно с обновлением всей нормативно-правовой базы.

212

Количество штатных сотрудников в 2023 году

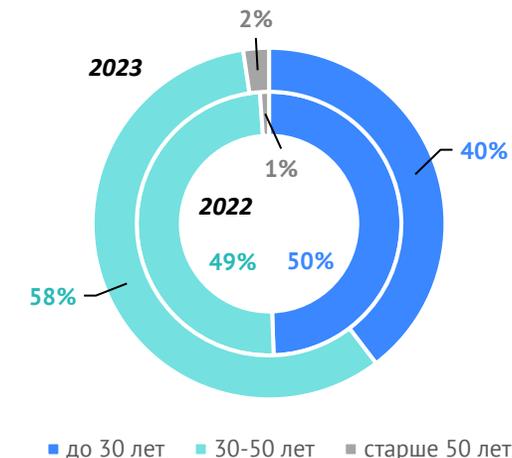
99

Человек были приняты на работу в 2023 году

Численность сотрудников в разбивке по полу



Численность сотрудников в разбивке по возрасту



Подбор и адаптация новых сотрудников

Мы отвергаем любые формы дискриминации при приеме на работу и стараемся привлечь специалистов, которые сочетают в себе профессиональные знания, умение работать в команде и лидерские качества. В Компании исключена дискриминация по гендерным, расовым, возрастным и иным основаниям.

При приеме на работу мы предоставляем равные возможности мужчинам и женщинам, соискателям с ограниченными возможностями здоровья, представителям коренных малочисленных народов и других социальных групп. В процессе отбора кандидатов мы руководствуемся исключительно профессиональным уровнем, навыками и компетенциями соискателя.

В целях открытости и прозрачности процесса подбора персонала Компания публикует сведения об актуальных вакансиях в публичных информационных каналах, а также по каналам для внутренней коммуникации, что способствует удержанию ключевого персонала и обеспечивает возможности вертикальной и горизонтальной ротации работников.

При замещении вакансий Компания отдает предпочтение внутренним кандидатам, тем самым расширяя возможности для карьерного и профессионального роста работников.

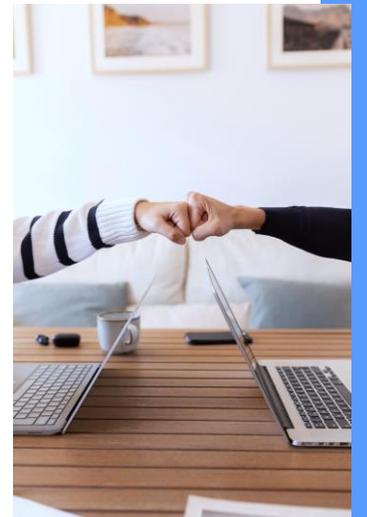
Мы стремимся делать все возможное, чтобы новые сотрудники успешно интегрировались в рабочую среду и корпоративную культуру. Правильно выстроенный процесс адаптации позволяет быстро наладить коммуникацию с коллегами и почувствовать себя комфортно в новой роли.

На протяжении первых недель за адаптацию новых сотрудников отвечает их непосредственный руководитель или специально выбранный наставник. Они помогают ему следовать плану адаптации, предусматривающему постепенную интеграцию в команду и новую рабочую атмосферу, и помогают при возникновении любых вопросов и проблем.

Каждому новому сотруднику высылается подробная памятка с информацией о Компании, ее ценностях, о трудовом распорядке, системе оценки и оплате труда, доступных программах мотивации, об основных бизнес-процессах.

Также все новые сотрудники в обязательном порядке подписывают лист ознакомления с основными внутренними документами Компании, в том числе с Кодексом профессиональной этики, и Соглашение о неразглашении конфиденциальной информации и другие обязательные документы.

Через неделю и потом каждый месяц до окончания испытательного срока мы обязательно проводим встречу и опрос сотрудника, чтобы узнать как проходит процесс его адаптации.



Мотивация и вознаграждение

Для привлечения, мотивации и удержания ценных высококвалифицированных работников АйДи Коллект обеспечивает справедливую оплату труда. Выстроенная система вознаграждения способствует повышению индивидуальной эффективности работников и достижению стратегических целей Компании.

Мы регулярно проводим работу по совершенствованию системы вознаграждения персонала и социальной поддержки сотрудников и нацелены на создание необходимых условий для достойного и эффективного труда.

Компания обеспечивает равные возможности и справедливое вознаграждение как для женщин, так и для мужчин. Наш подход к определению заработной платы новых сотрудников основывается исключительно на оценке профессионального уровня кандидата и конкурентной ситуации на рынке труда. Размер оклада каждого сотрудника зависит исключительно от его квалификации, сложности выполняемой работы, количества и качества затраченного труда.

Все сотрудники компании два раза в год проходят оценку выполнения индивидуальных и корпоративных ключевых показателей эффективности (КПЭ).

Раз в полгода каждый сотрудник совместно со своим непосредственным руководителем ставит цели на год, которые в последующем отражаются на внутренней платформе, куда сотрудник имеет регулярный доступ. Спустя полгода обсуждаются достигнутые результаты, и сотруднику дается обратная связь: как от руководителя, так и от других сотрудников. По итогам процесса оценки принимается решение об изменении вознаграждения сотрудника в следующем году и выплате годовой премии.

Также в Компании действует система грейдинга: от уровня L9 до L1. В зависимости от уровня, который занимает сотрудник, определяется размер его годовой премии. Данная политика прозрачна и известна всем нашим сотрудникам.

В наших планах разработать карьерные планы для всех бизнес-направлений Компании, что позволит сделать процесс карьерного роста более прозрачным и понятным для всех сотрудников.



Мотивация и вознаграждение

АйДи Коллект заботится о социальной поддержке и защите сотрудников, в полном объеме обеспечивает социальную защиту в соответствии с законодательством, а также предоставляет своим сотрудникам ряд дополнительных льгот:



8 дополнительных выходных (days off)¹



Корпоративные скидки



Корпоративное такси¹



Добровольное медицинское страхование (ДМС):

каждый сотрудник после испытательного срока подключается к корпоративной системе ДМС, которая включает амбулаторное и поликлиническое обслуживание, стоматологические услуги, плановое и экстренное стационарное лечение, психологическую помощь, страховой полис при выезде за рубеж, а также компенсацию покупки лекарственных препаратов



Возможность работать удаленно или в гибридном формате¹



Материальная помощь в случае утраты близкого родственника сотрудника



Психологическая помощь¹:

мы предоставляем доступ к сервису по подбору психологов и коучей Альтер.



Корпоративы и выездные мероприятия



Курсы английского и испанского языков

¹ Данные льготы доступны для сотрудников, работающих в регионе Москва.

Вовлеченность сотрудников

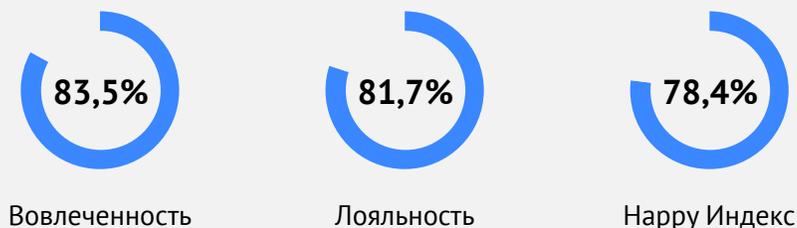
Опрос удовлетворенности

На ежегодной основе мы проводим опрос удовлетворенности наших сотрудников. В рамках опроса все сотрудники анонимно могут поделиться своими проблемами, жалобами, пожеланиями или любыми идеями. Основной целью опроса является регулярное изучение и мониторинг удовлетворенности сотрудников и разработка последующих корректирующих мер по устранению выявленных проблем и улучшению рабочей среды.

По итогам опроса мы всегда внимательно анализируем полученную обратную связь и стремимся услышать пожелания сотрудников, внедрив положительные изменения и решив возникающие проблемы.

Также каждый сотрудник может внести предложения по улучшению рабочей среды, отправив свое обращение через нашу ссылку «Voice of the Employee» (VOE) или поместив письменное предложение в специальный ящик в офисе. При желании сотрудник может направить обращение анонимно.

Результаты последнего опроса¹



¹ Результаты представлены за первую половину 2024 года, так как отчет подготовлен осенью 2024 года, и в 2023 году данный опрос проводился только по всей Группе. В 2024 году опрос удовлетворенности впервые был проведен отдельно по АйДи Коллект.

Банк идей

Вовлеченность персонала – один из важнейших факторов успеха для нашего бизнеса. Мы стремимся уделять как можно больше внимания обратной связи от наших сотрудников и способам оптимизации существующих процессов.

Поэтому для нас очень важно предоставить сотрудникам такой канал коммуникации, который давал бы им возможность влиять на жизнь Компании, оптимизировать рабочий процесс для себя и своих коллег.

В Компании действует проект «Банк идей», через который сотрудник может предложить абсолютно любую идею по улучшению рабочего процесса, рабочей среды или взаимодействия в команде. Оценку идей осуществляет руководство и HR отдел, а отобранные предложения отправляются на реализацию.

Например, благодаря идее нашего сотрудника мы открыли специальную велопарковку возле нашего офиса в Казани, что повысило уровень комфорта для наших работников, которые добираются на работу на велосипеде.



Обучение и развитие

Компания инвестирует в развитие как профессиональных, так и личностных компетенций работников и стремится расширять перечень образовательных программ, содействующих раскрытию их карьерного потенциала. Мы ценим важность непрерывного обучения и стремимся создать благоприятную образовательную среду, которая позволяет сотрудникам приобретать новые знания и навыки и расти профессионально.

Обучение направлено на создание профессиональной и лояльной команды и повышение эффективности работы. Развитие помогает сотрудникам выявить свои профессиональные возможности и потенциал, планировать и выстраивать карьеру, быстро адаптироваться в условиях изменения бизнеса к новым технологиям и инструментам.

Руководители самостоятельно определяют потребность в проведении курсов и обучения для сотрудников в своих подразделениях, например на регулярной основе обучение проходят все специалисты, которые взаимодействуют с клиентами и ведут переговоры. Для новых сотрудников, которые в дальнейшем приступают к работе с клиентами Компании, на постоянной основе проводится базовое обучение, включающее в себя знание законодательства, всех условий работы с задолженностью и внутренними программами, стандартов бизнес этики и делового общения и многое другое.

Каждый наш сотрудник может получить доступ к обучающей платформе, где собраны различные обучающие курсы и тренинги по разным темам и направлениям. Доступ на данную платформу предоставляется по запросу руководителя.

Также нашим сотрудникам доступны курсы по английскому и испанскому языку и скидки на языковую платформу Skyeng.

В случае если сотруднику требуется обучение для повышения его квалификации и улучшению качества его работы, то мы готовы компенсировать данное обучение в сторонней организации. Необходимость в подобном обучении согласовывается с непосредственным руководителем и в индивидуальном порядке.

В настоящее время мы работаем над улучшением нашей системы обучения, а именно планируем расширить программы обучения для специалистов, работающих с должниками.



Безопасность на рабочем месте



Здоровье и безопасность сотрудников являются безусловными приоритетами для АйДи Коллект. Мы стремимся поддерживать безопасные и комфортные условия труда для всех наших работников.

В Компании действует ряд нормативных документов и инструкций, которые регулируют вопросы безопасности труда и пожарной безопасности. Также в Компании принята программа вводного противопожарного инструктажа.

Основные принципы обеспечения безопасности труда в Компании:



сохранение жизни и здоровья работников в процессе их трудовой деятельности



соответствие условий труда на рабочих местах требованиям охраны труда и техники безопасности



постоянное выявление профессиональных рисков и управление ими и совершенствование системы управления охраной труда.

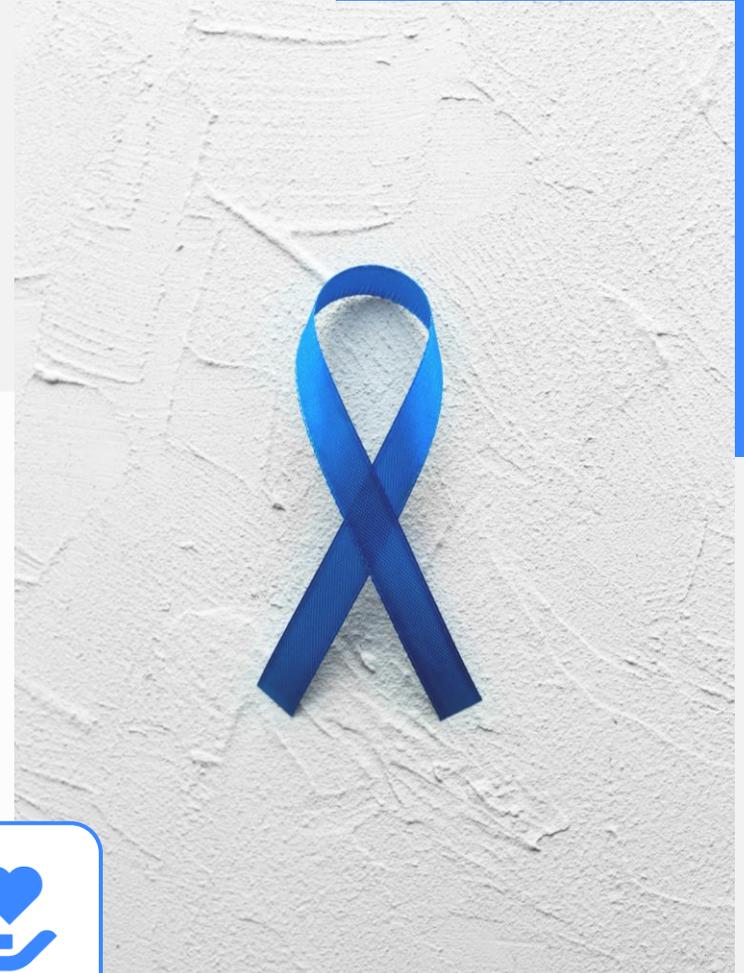
Все сотрудники Компании при устройстве на работу знакомятся с нормативными актами по охране труда, условиями труда и профессиональными рисками на рабочих местах.

В соответствии с действующим законодательством и Трудовым Кодексом Российской Федерации в Компании расследуются все несчастные случаи, произошедшие с сотрудниками во время выполнения должностных обязанностей, вне зависимости от их степени тяжести. По результатам расследования разрабатываются меры по устранению причин несчастного случая и прикладываются максимальные усилия для минимизации рисков повторного возникновения инцидента. В 2023 году несчастных случаев зафиксировано не было.

Благотворительность и волонтерство

Мы всегда готовы оказать благотворительную или волонтерскую помощь нуждающимся. Наши сотрудники активно участвуют в различных социальных инициативах, объединяясь и вовлекая в них все больше неравнодушных людей.

В будущем мы планируем определить для себя несколько приоритетных направлений, чтобы оказывать более системную благотворительную помощь.



Приложения

Об Отчете

АйДи Коллект впервые публикует Отчет об устойчивом развитии. Отчет подготовлен в свободной форме и раскрывает результаты, которых мы достигли в 2023 году в области развития бизнеса, ответственности перед нашими сотрудниками, клиентами и обществом, защиты окружающей среды.

Мы надеемся, что данный Отчет станет важным каналом коммуникации с нашими внутренними и внешними заинтересованными сторонами, и планируем в будущем продолжать публиковать Отчеты об устойчивом развитии.

Информация, которая содержится в настоящем Отчете, представлена за период с 1 января по 31 декабря 2023 года. Отчет подготовлен на русском языке и опубликован на [официальном сайте Компании](#).

Отчет был проверен и утвержден Генеральным Директором Компании.



Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Мы признаем важность взаимодействия со всеми заинтересованными сторонами и стремимся выстраивать долгосрочные конструктивные отношения. Наш диалог с заинтересованными сторонами неизменно строится на принципах открытости, прозрачности, партнерства и соблюдения баланса интересов. Мы развиваем коммуникационные каналы и оперативно получаем необходимую обратную связь, обрабатываем ее и анализируем, а самое главное – действуем с учетом предоставленной нашими стейкхолдерами информации.

Мы выделяем следующие группы заинтересованных сторон: сотрудники, клиенты, органы власти и профильные сообщества, партнеры и контрагенты, местные сообщества, акционеры и инвесторы, СМИ.

Мы используем различные каналы коммуникации для эффективного взаимодействия с каждой группой заинтересованных сторон.

Вопросы и интересы заинтересованной стороны	Формы и инструменты взаимодействия
Сотрудники	
<ul style="list-style-type: none">• Занятость• Вознаграждение за труд• Социальная поддержка• Безопасные и комфортные условия труда• Возможности для профессионального и карьерного роста• Обучение и развитие• Соблюдение прав человека• Ответственный бизнес	<ul style="list-style-type: none">• Оформление в полном соответствии с Трудовым Кодексом Российской Федерации• Предоставление справедливой оплаты труда и социального пакета• Система добровольного медицинского страхования и психологическая помощь• Предоставление безопасных и комфортных условий работы в офисе• Доступ во внутренний портал для сотрудников• Опросы о степени удовлетворенности сотрудников, проект «Банк идей» и VOE• Встречи и прямые линии с топ-менеджментом компании• Прозрачная система оценки персонала и постановки целей на год, регулярная обратная связь от руководителей• Предоставление возможностей по обучению, проведение обучающих мероприятий и семинаров• Языковые курсы для сотрудников• Корпоративные мероприятия и встречи• Внутренние коммуникации через рассылки, корпоративный сайт и внутренний портал

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Вопросы и интересы заинтересованной стороны	Формы и инструменты взаимодействия
<p>Клиенты</p> <ul style="list-style-type: none">• Этичное взыскание задолженности и коммуникация• Помощь в урегулировании просроченной задолженности• Обеспечение оперативного и легкодоступного взаимодействия• Регулярный доступ к информации о задолженности• Обеспечение информационной безопасности и защита персональных данных• Предотвращение мошенничества	<ul style="list-style-type: none">• Наличие большого количества каналов для коммуникации (горячая линия, электронная почта, социальные сети, мессенджеры, чат на сайте и тд.)• Возможность обратиться через Робота 24/7• Наличие анонимной горячей линии• Помощь в урегулировании просроченной задолженности и снижению долговой нагрузки• Личный кабинет на сайте с подробной информацией о задолженности, историей платежей, всеми документами и индивидуальными предложениями по урегулированию задолженности• Контроль качества коммуникации с клиентами на ежедневной основе и обучение сотрудников этичным коммуникациям• Расследование 100% обращений о возможном мошенничестве и принятие профилактических мер для минимизации риска его возникновения
<p>Органы власти и профильные сообщества</p> <ul style="list-style-type: none">• Вопросы функционирования и регулирования отрасли• Осуществление лицензируемых видов деятельности в соответствии с требованиями законодательства• Соблюдение налогового законодательства• Сотрудничество с представителями власти и с профильными учреждениями для поддержки реализации национальных проектов и улучшения национального отраслевого законодательства	<ul style="list-style-type: none">• Соблюдение всех требований законодательства Российской Федерации• Регулярные налоговые отчисления в бюджет Российской Федерации в соответствии с налоговым законодательством• Осуществление лицензируемых видов деятельности строго и только в соответствии с требованиями законодательства• Проведение отраслевых рабочих встреч, в том числе с целью публичного обсуждения проектов нормативных правовых актов

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Вопросы и интересы заинтересованной стороны	Формы и инструменты взаимодействия
Партнеры и контрагенты	
<ul style="list-style-type: none">• Прозрачные условия взаимодействия и закупок• Соблюдение этических норм и антикоррупционных стандартов• Ответственное ведение бизнеса• Сотрудничество и исполнение договоров	<ul style="list-style-type: none">• Прозрачность закупочных процедур• Быстрое реагирование при возникновении проблем• Соблюдение положений антикоррупционной политики Компании и применимого законодательства• Наличие горячей линии для обращений
Акционеры и инвесторы	
<ul style="list-style-type: none">• Устойчивые высокие финансовые результаты• Реализация стратегии• Ответственное ведение бизнеса• Эффективное корпоративное управление• Прозрачность деятельности компании	<ul style="list-style-type: none">• Подготовка корпоративной отчетности, в том числе годовых и полугодовых финансовых результатов• Встречи с инвесторами и регулярное взаимодействие• Презентации для профессиональных сообществ и инвесторов, выступления на конференциях• Публикации и обязательное раскрытие в интернете и в СМИ• Предоставление информации по запросам акционеров и инвесторов
Местные сообщества	
<ul style="list-style-type: none">• Повышение финансовой грамотности населения• Информирование о текущей деятельности компании и планах ее развития	<ul style="list-style-type: none">• Публикация комикса с целью повышения финансовой грамотности населения• Публикации в СМИ и на сайте Компании• Выпуск первого Отчета об устойчивом развитии
СМИ	
<ul style="list-style-type: none">• Повышение информационной прозрачности• Рост узнаваемости бренда и повышение лояльности заинтересованных сторон• Выстраивание сбалансированного диалога со СМИ	<ul style="list-style-type: none">• Освещение деятельности Компании в информационных агентствах, деловых изданиях, отраслевых СМИ• Взаимодействие в социальных сетях• Интервью высшего руководства СМИ

Результаты деятельности за отчетный период

Таблица 1. Численность сотрудников с разбивкой по договору о найме, типу занятости и полу

	2023	2022
Количество сотрудников с бессрочным трудовым договором	210	268
в том числе женщины	116	135
в том числе мужчины	94	133
Количество сотрудников со срочным трудовым договором	2	3
в том числе женщины	2	3
в том числе мужчины	0	0
Количество сотрудников, работающих на условиях полного рабочего дня (full-time)	206	263
в том числе женщины	114	133
в том числе мужчины	92	130
Количество сотрудников, работающих на условиях неполного рабочего дня (part-time)	6	8
в том числе женщины	4	5
в том числе мужчины	2	3

Таблица 2. Новые сотрудники с разбивкой по полу и возрасту

	2023			2022		
	До 30 лет	30-50 лет	Старше 50 лет	До 30 лет	30-50 лет	Старше 50 лет
Количество новых сотрудников	46	50	3	65	72	2
в том числе женщины	36	21	3	32	34	2
в том числе мужчины	10	29	0	33	38	0

Таблица 3. Отпуск по уходу за ребенком

	2023	2022
Количество сотрудников, находящихся в отпуске по уходу за ребенком	24	12
в том числе женщины	24	12
в том числе мужчины	0	0
Общее количество работников, вернувшихся на работу после отпуска по уходу за ребенком	1	0
Общее количество сотрудников, вернувшихся на работу после окончания отпуска по уходу за ребенком, и которые по-прежнему работают через 12 месяцев после возвращения на работу	0	0

Результаты деятельности за отчетный период

Таблица 4. Социокультурное разнообразие руководящих кадров и сотрудников в разбивке по полу и возрасту

	2023			2022		
	До 30 лет	30-50 лет	Старше 50 лет	До 30 лет	30-50 лет	Старше 50 лет
Руководящие кадры	2	10	0	2	12	0
в том числе женщины	1	5	0	1	6	0
в том числе мужчины	1	5	0	1	6	0
Сотрудники	82	113	5	132	122	3
в том числе женщины	54	54	4	69	60	2
в том числе мужчины	28	59	1	63	62	1

Таблица 5. Показатель текучести кадров

	2023	2022
Текучесть среди руководителей высшего звена (L1 - L4)	0%	0%
Текучесть среди руководителей среднего звена (L5-L6)	0%	0%
Текучесть среди линейного персонала (L7-L9)	34,50%	51,90%
Текучесть сотрудников фронт-офиса (подразделения, отвечающие за непосредственную работу с клиентами)	46,30%	54,60%
Текучесть среди сотрудников бэк-офиса (подразделения, подразделения которые не взаимодействуют с клиентами)	42,30%	22,64%

Таблица 6. Основные финансовые показатели

	2023, млн ₽	2022, млн ₽	2023 vs 2022
Инвестиционный портфель	16 292	9 835	66%
Выручка	5 286	3 781	39,8%
Финансовые расходы	-1 566	-978	60,1%
Операционные и административные расходы	-1 134	-649	74,7%
Прибыль до налогообложения	3 436	2 290	50,0%
Налог на прибыль	-754	-462	63,2%
Чистая прибыль	2 682	1 827	46,8%
ROE	65,8%	62,3%	3,5 п.п.
ROA	18,4%	21,8%	-3,4 п.п.

Контакты



Адрес

121096, г. Москва, ул. Василисы
Кожиной, д. 1, офис Д13



Телефон

8 800 6000-979



E-mail

info@idcollect.ru



Веб-сайт

<https://www.idcollect.ru/>

