

IDCOLLECT

# Отчет об устойчивом развитии за 2024 год



# Обращение Генерального Директора

Дорогие сотрудники, партнеры и клиенты!

Мы с радостью представляем вашему вниманию второй Отчет об устойчивом развитии компании Айди Коллект за 2024 год. Этот документ содержит детальную информацию о нашем подходе к вопросам устойчивого развития и демонстрирует влияние нашего бизнеса на экономику, общество, окружающую среду и наших сотрудников.

В 2024 году Компания разработала и приняла Политику в области устойчивого развития, которая систематизирует наши подходы к деятельности в сфере ESG и устойчивого развития, а также определяет ключевые принципы, стратегические направления и цели Компании в этой области. Это важное заявление о нашей приверженности ответственному и прозрачному ведению бизнеса, а также о стремлении к постоянному совершенствованию и развитию в сфере устойчивого развития.

Особое значение в нашей деятельности уделяется вопросам взаимодействия с клиентами и защите их прав и интересов. В 2024 году мы также разработали и утвердили Политику по защите прав клиентов, закрепляющую обязательства компании по обеспечению честного и уважительного обслуживания, конфиденциальности информации, своевременного информирования и прозрачных условий взаимодействия. Мы стремимся создать максимально доверительную и клиентоориентированную среду, гарантуя защиту интересов наших клиентов на всех этапах сотрудничества.

Миссией нашей Компании является восстановление финансовой репутации клиентов через снижение их долговой нагрузки путем погашения задолженности и содействие повышению общего уровня финансовой грамотности с помощью просветительских социальных проектов. Для достижения этих целей мы применяем ответственный подход к взысканию задолженности, предоставляя клиентам возможности для урегулирования просроченной задолженности с использованием этичных и добросовестных методов коммуникации. Мы всегда идем навстречу клиентам, предлагая им варианты реструктуризации долгов и разрабатывая индивидуальные условия.

Постоянное совершенствование механизмов взаимодействия и коммуникации позволяет повысить уровень доверия и обеспечить максимальный комфорт при обращении к нам. В рамках наших просветительских инициатив мы продолжаем публиковать обучающие материалы, в том числе и образовательные комиксы по финансовой грамотности, чтобы помочь нашим клиентам и широкой аудитории лучше ориентироваться в финансовых вопросах.

Для нас особенно важна репутация компании как участника цивилизованного и ответственного коллекторского рынка. Мы активно участвуем в трансформации негативного имиджа отрасли, формируя образ бизнеса, основанного на этике, ответственности и значимости для экономики страны.

Сердце нашего бизнеса – это наши сотрудники. В 2024 году мы продолжили работу по созданию благоприятных условий труда и развитию корпоративной культуры. Мы усиливаем инициативы, мотивирующие наших сотрудников на долгосрочную и эффективную работу, а также предоставляем возможности для профессионального и карьерного роста. В 2024 году мы приняли и утвердили внутренний Кодекс этики, который закрепил наши ценности и основные принципы поведения внутри Компании.

В этом отчете вы найдете подробный обзор наших подходов и результатов по каждому направлению устойчивого развития. Хочу искренне поблагодарить сотрудников Компании за их неоценимый вклад, а также наших партнеров и клиентов – за доверие и поддержку, оказанные нам в течение этого года.

Благодарю вас за участие и совместные усилия. Впереди – новые цели и задачи, и я уверен, что вместе мы достигнем еще больших успехов.

**Александр Васильев**

Генеральный Директор  
ООО ПКО «Айди Коллект»

# Содержание

## О КОМПАНИИ

- ID Collect сегодня
- Преимущества АйДи Коллект
- Процедуры взыскания задолженности
- Корпоративное управление
- Управление рисками
- Управление устойчивым развитием
- Наш вклад в ЦУР ООН



## 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
- Вовлеченность сотрудников
- Обучение и развитие
- Безопасность на рабочем месте
- Благотворительность и волонтерство

## ПРИЛОЖЕНИЯ

- Об Отчете
- Взаимодействие с заинтересованными сторонами
- Результаты деятельности
- Контакты

О Компании

Ответственный бизнес

Забота о сотрудниках

Приложения

IDCOLLECT

# О Компании

# ID Collect сегодня

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

- Улучшение состояния финансовой системы Российской Федерации за счет покупок просроченных задолженностей у финансовых институтов с последующим обслуживанием и взысканием
- Реструктуризация долгов клиентов с целью повышения их доступа к финансовым ресурсам и снижения долговой нагрузки

<sup>1</sup> «Эксперт РА» повысило рейтинг кредитоспособности Айди Коллект до уровня ruBBB-, прогноз по рейтингу – стабильный в августе 2025 года. В 2024 году у Компании действовал рейтинг на уровне ruBB+ с позитивным прогнозом. Так как отчет выпущен в конце 2025 года, то некоторая особенно важная информация отражена за 2025 год.

**> 197 млрд ₽**

объем купленного долга

**10,5%**

доля рынка

**479**

сотрудников в 2024 году

**100**

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

**50%**

получивших реструктуризацию переходят в категорию платящих клиентов

**37%**

снижение долговой нагрузки г/г

**17**

региональных офисов открыто в 2024 году

**ruBBB- стабильный<sup>1</sup>**

кредитный рейтинг «Эксперт РА»

Айди Коллект вошел в топ-3 рейтинга ПКО-300 за 2024 год

# Преимущества АйДи Коллект



Для цедентов

## 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



Для клиентов

## Минимизация задолженности

- Предложение персональных скидок и вариантов реструктуризации
- Прозрачная система платежей

## Этичное взаимодействие

- Предложение персональных скидок и вариантов реструктуризации
- Прозрачная система платежей

## Доступ к фин. ресурсам

- Улучшение кредитной истории



Для финансового рынка

## Устойчивость банковского сектора

- Профессиональная работа с проблемной задолженностью банковского и сектора МФО

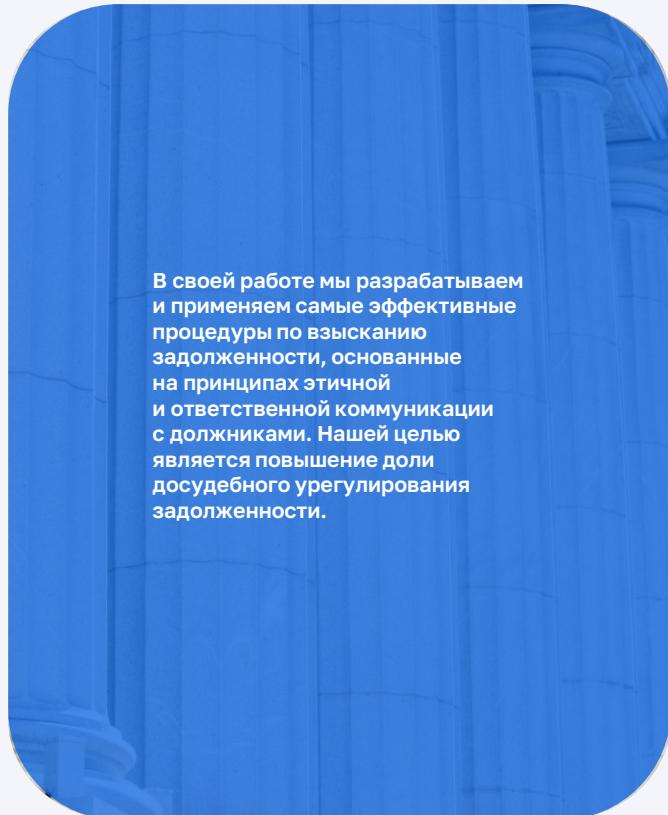
## Рост кредитного рынка

- Увеличение доступности кредитных продуктов для широких слоев населения

## Повышение фин. грамотности

- Инициация проектов, направленное 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

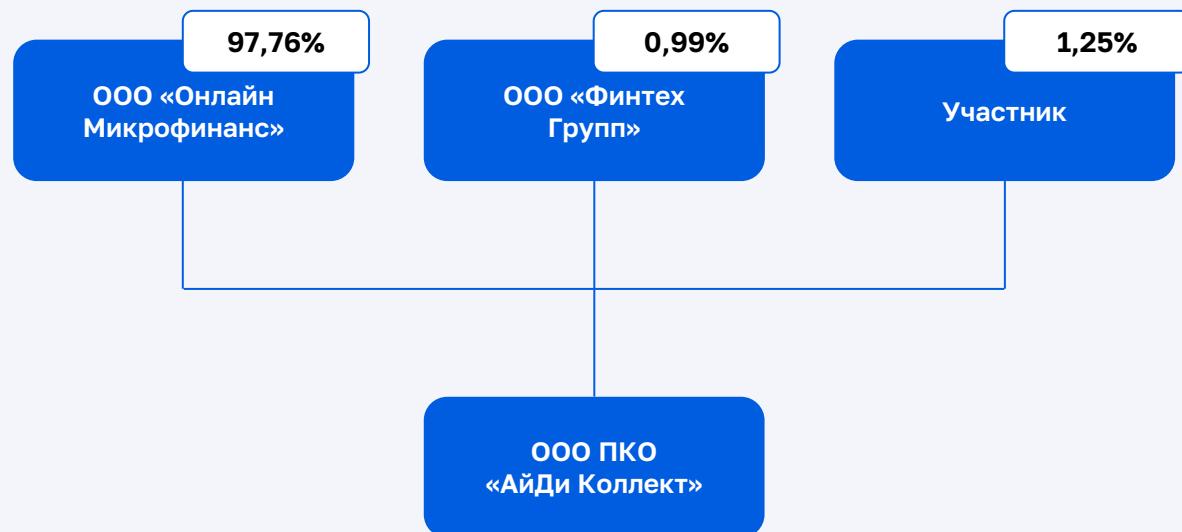
**05.**

Автоматизированный процесс работы на стадии исполнительного производства

# Корпоративное управление

Мажоритарным участником Айди Коллект является российская компания ООО «Онлайн Микрофинанс». Подконтрольных организаций и зависимых обществ нет.

## Структура владения



Высшим органом управления Компании является **Общее собрание участников**, которое проводится не менее одного раза в год. В его компетенцию 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 деятельности, обеспечивает выполнение текущих и перспективных планов Компании 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 др.).

## 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.

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 последствий наступления данных рисков.

# Управление устойчивым развитием

Управление вопросами устойчивого развития, включая взаимодействие со заинтересованными сторонами, осуществляется на всех уровнях системы корпоративного управления. Такой подход обеспечивает всестороннее и последовательное рассмотрение ESG-аспектов как на высшем руководящем уровне, так и в исполнительных структурах, а также в подразделениях, отвечающих за конкретные направления деятельности.

Общее руководство деятельностью Компании в области устойчивого развития осуществляет Генеральный Директор. За внедрение и развитие системы управления ESG отвечает PR-департамент, который выступает в роли центрального органа координации. PR-департамент занимается разработкой и реализацией плана действий по стандартам корпоративной политики, оказывает консультационную поддержку внутренним подразделениям, а также обеспечивает мониторинг и подготовку отчетности по вопросам устойчивого развития.

В 2024 году Компания разработала и приняла Политику в области устойчивого развития, которая систематизирует подходы к деятельности в сфере ESG и устойчивого развития, а также определяет ключевые принципы, стратегические направления и цели Компании в этой области.

В своей деятельности по направлениям ESG и устойчивого развития Компания руководствуется следующими пятью ключевыми принципами:

- Ответственность
- Соблюдение прав человека
- Этичность
- Соблюдение законодательства
- Прозрачность

Эти принципы формируют основу корпоративной политики и служат ориентиром для достижения долгосрочной устойчивости и повышения доверия заинтересованных сторон.

**Компания ставит перед собой ESG-миссию восстановления финансовой репутации Клиентов через снижение их долговой нагрузки путем погашения задолженности и содействие повышению общего уровня финансовой грамотности с помощью просветительских социальных проектов.**

При этом Компания руководствуется принципами ответственного и этичного ведения бизнеса в работе с Клиентами, партнерами и Работниками, тем самым способствуя повышению благосостояния населения и развитию экономики в целом.

# Управление устойчивым развитием

**Компания определяет для себя следующие стратегические направления и цели в области устойчивого развития:**

**Содействие снижению долговой нагрузки населения РФ за счет повышения уровня финансовой грамотности и применения ответственного подхода при взимании задолженности:**

- Применение принципов этичного, ответственного, прозрачного и добросовестного ведения бизнеса и взаимодействия с Клиентами
- Масштабирование мер помощи Клиентам по досудебному урегулированию просроченной задолженности
- Всестороннее изучение и расследование всех поступающих обращений и жалоб Клиентов и оказание помощи жертвам безответственного кредитования и мошенничества
- Обеспечение информационной безопасности и защиты персональных данных Клиентов
- Проведение бесплатных обучающих мероприятий/ тренингов/ семинаров по темам финансовой грамотности
- Публикация онлайн обучающих материалов по темам финансовой грамотности
- Взаимодействие с партнерами и профильными организациями для объединения усилий с целью повышения уровня финансовой грамотности населения

**Создание благоприятной рабочей атмосферы, достойных условий труда и содействие профессиональному и карьерному росту сотрудников:**

- Обеспечение своевременной выплаты достойной и справедливой заработной платы в полном размере и предоставление программ материальной и нематериальной мотивации
- Поддержание здоровья и распространения здорового образа жизни среди сотрудников
- Совершенствование программ обучения постановки целей и оценки результата работы с предоставлением обратной связи и предоставление равных возможностей для продвижения по карьерной лестнице
- Предоставление безопасных и комфортных условий труда для предупреждения травм и защиты здоровья и стремление к постоянному развитию культуры безопасности
- Защита прав человека, отсутствие дискриминации в любом проявлении и соблюдение высоких стандартов деловой этики

**Минимизация негативного воздействия бизнес-деятельности Компании на окружающую среду:**

- Минимизация негативного воздействия Компании на окружающую среду посредством рационального и бережного отношения к природным ресурсам
- Повышение осведомленности сотрудников о «зеленых» практиках и ответственном подходе к использованию природных ресурсов
- Ответственное обращение с отходами

**Укрепление имиджа Компании как участника рынка цивилизованного и этичного коллектива с фокусом на следование принципам устойчивого развития:**

- Участие в профильных конференциях, семинарах, встречах и т.д. с целью продвижения и информирования отрасли о необходимости следования принципам этичности, ответственности в коллекторской деятельности, а также общим принципам устойчивого развития
- Открытость к сотрудничеству и взаимодействию с партнерами для стимулирования отрасли к переходу к осуществлению этичной коллекторской деятельности
- Взаимодействие с органами государственной власти для создания эффективной нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность коллекторского бизнеса в РФ
- Участие в трансформации негативного имиджа коллекторской отрасли в РФ в сторону ответственного и экономически значимого бизнеса

# Наш вклад в ЦУР ООН

В своей работе мы всегда стремимся придерживаться принципов устойчивого развития, таких как ответственное ведение бизнеса и этичное взыскание задолженности, предоставление социальных гарантит 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 шесть приоритетных ЦУР, в рамках которых основная деятельность Компании оказывает наибольшее воздействие.



Мы выпускаем 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 67%, а доля женщин в руководящем составе – 60%.



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



Мы оказываем помощь клиентам по досудебному урегулированию просроченной задолженности, а также жертвам безответственного кредитования и мошенничества.



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.

О Компании

Ответственный бизнес

Забота о сотрудниках

Приложения

IDCOLLECT

# 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.

В 2024 году Компания разработала и утвердила Политику по защите прав клиентов, которая определяет основные принципы взаимодействия с клиентами и гарантирует защиту их прав и интересов. Эта Политика служит руководством для всех подразделений Компании, обеспечивая соответствие деятельности высоким стандартам этики, прозрачности и ответственности. Данная Политика размещена в открытом доступе на [официальном сайте](#) Компании.

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 и предодобренные условия и предложения по погашению.

## Принципы нашей работы

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

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

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

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

Мы **поможем** рассчитать комфортный размер платежа

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

# Ответственное взыскание долгов

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

## Реструктуризация долга

## Параметры долга

Информация по долгам:

- Сумма
- История платежей
- Первоначальный кредитор

## Инструменты управления долгом

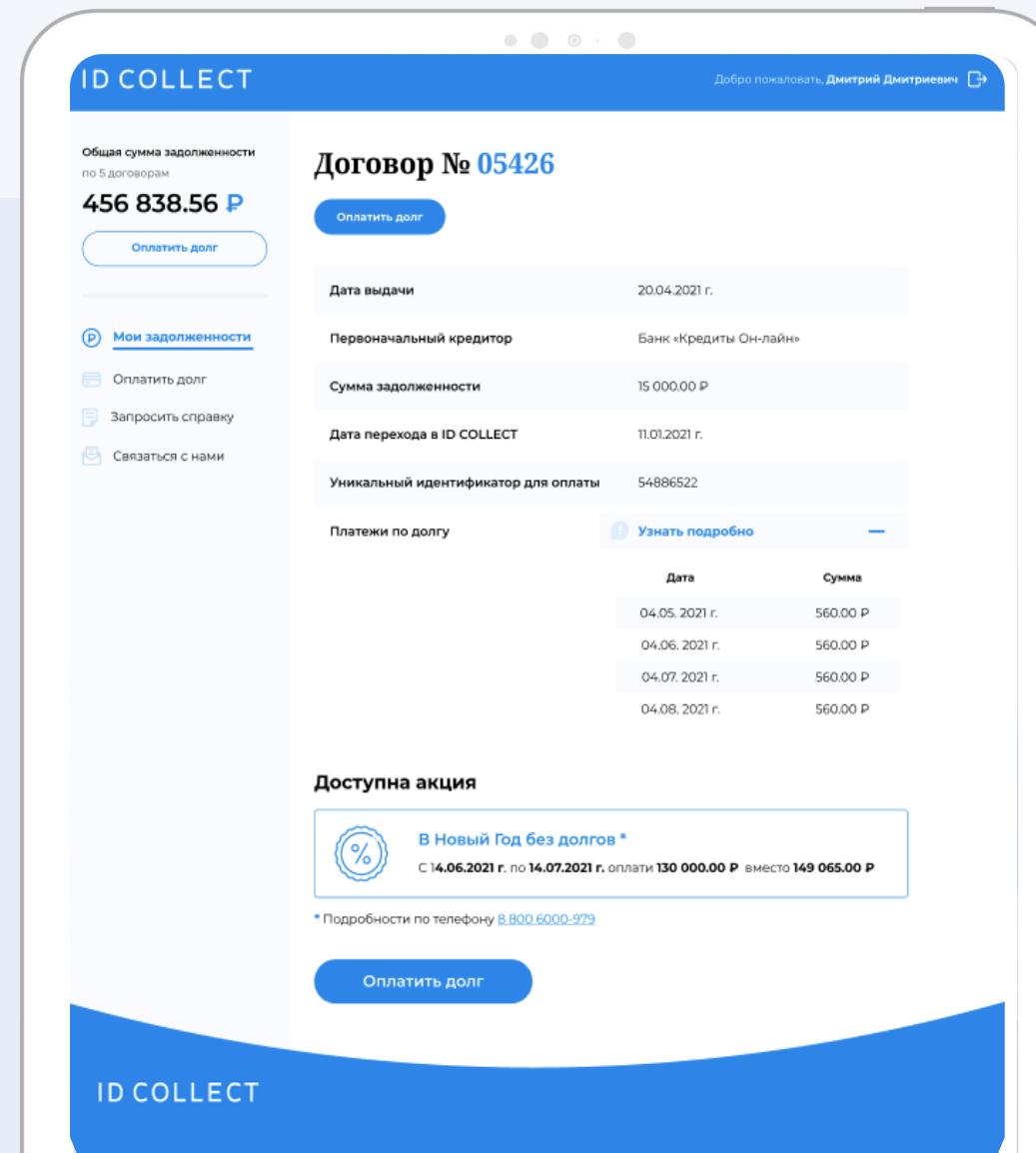
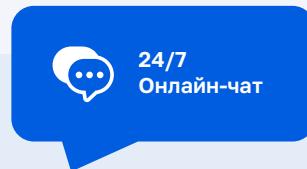
Удобное погашение задолженности  
с помощью карты или другими  
способами.

## История погашения долга

Клиентская поддержка поможет найти  
варианты погашения задолженности.

## Скидки и промо-акции

Персональные скидки и промо-акции  
для сокращения задолженности.



The screenshot shows the ID COLLECT mobile application interface. At the top, it displays "ID COLLECT" and a greeting "Добро пожаловать, Дмитрий Дмитриевич". Below this, it shows a summary of debts: "Общая сумма задолженности по 5 договорам" (Total debt amount for 5 contracts) and "456 838.56 ₽". A blue button labeled "Оплатить долг" (Pay off debt) is visible. To the right, it lists "Договор № 05426" (Contract # 05426). It provides detailed information about the contract, including the date of issue (20.04.2021), original creditor (Bank «Кредиты Он-лайн»), debt amount (15 000.00 ₽), and the date of transition to ID COLLECT (11.01.2021). It also shows the unique identifier for payment (54886522) and a table of payments made (payments from 04.05.2021 to 04.08.2021, each of 560.00 ₽). A section for available actions ("Доступна акция") offers a discount for the New Year period (from 14.06.2021 to 14.07.2021, paying 130 000.00 ₽ instead of 149 065.00 ₽). A blue button at the bottom right says "Оплатить долг".

# Ответственное взыскание долгов

Мы стремимся обеспечить максимально комфортные и прозрачные способы взаимодействия, уважая права и предпочтения каждого клиента. Для повышения уровня сервиса и эффективности коммуникации мы постоянно совершенствуем существующие каналы связи и внедряем новые инструменты.

В числе последних инициатив – автоматизированный Робот, который обеспечивает круглосуточное взаимодействие с клиентами. Этот Робот не только осуществляет исходящие звонки с информацией о задолженности и напоминаниями о предстоящих платежах, но и отвечает на входящие обращения, обеспечивая доступность сервиса 24/7. Мы регулярно внедряем новые сценарии общения, оптимизируем скрипты и устранием недочеты, чтобы повысить качество взаимодействия. Современные алгоритмы скоринга позволяют автоматизированной системе подбирать наиболее подходящие сценарии коммуникации, учитывая индивидуальные особенности клиента. Например, для клиентов с крупными суммами задолженности сразу предлагается обсудить индивидуальные условия погашения.

Для повышения удобства клиентов реализована функция оперативной отправки реквизитов и ссылок на оплату прямо во время телефонного разговора. Такой подход обеспечивает быстрый и безопасный процесс оплаты без необходимости перехода в дополнительные системы.

Важно подчеркнуть, что несмотря на автоматизацию, мы уважаем право клиента выбрать наиболее комфортный канал коммуникации – при желании клиент всегда может переключить звонок на оператора.

Особое внимание уделяется развитию текстовых каналов коммуникации. В 2024 году мы активно расширяли их использование, поскольку внутренняя аналитика показала рост доверия и эффективности взаимодействия при использовании текстовых сообщений. Клиенты, использующие эти каналы, демонстрируют более высокие показатели по уровню удовлетворенности и решению проблем. В связи с этим, мы планируем масштабировать этот успешный опыт на всю команду.

Мы заботимся о финансовом благополучии наших Клиентов, поэтому регулярно проводим процедуры по урегулированию просроченной задолженности в индивидуальном порядке. В случаях, когда клиент испытывает трудности с исполнением обязательств, мы предлагаем гибкие решения: изменение графика платежей, продление сроков, уменьшение суммы долга или другие формы реструктуризации. Клиенты могут обратиться к нам по телефону горячей линии, через сайт или по электронной почте, чтобы получить консультацию и индивидуальную программу погашения.

Кроме того, мы регулярно публикуем в личных кабинетах клиентов индивидуальные предложения по реструктуризации, которые они могут оформить самостоятельно, что повышает прозрачность и доступность процесса.

Компания всегда готова оказать своевременную помощь клиентам, оказавшимся в чрезвычайных ситуациях. Мы внимательно мониторим происходящие в стране события и предпринимаем проактивные меры для оперативного реагирования и поддержки наших клиентов, что является важной составляющей нашего ответственного подхода к взысканию и защите прав потребителей.

**Обратиться за помощью или консультацией может любой наш клиент:**



Позвонить на горячую линию  
8 800 6000-979



Телефон доверия  
8 964 5004-666



Оставить заявку на сайте  
[idcollect.ru](http://idcollect.ru)



Направить обращение на адрес  
электронной почты  
[info@idcollect.ru](mailto:info@idcollect.ru)



Или связаться с нами в любом  
удобном для вас мессенджере

# Ответственное взыскание долгов

Мы придерживаемся строгих стандартов по взаимодействию и общению наших сотрудников с клиентами. Наши принципы деловой этики не допускают любого проявления агрессии, оскорбительных или унижающих честь и достоинство высказываний, давления или угроз. Наши коммуникации всегда основаны на принципах уважения, открытости, честности и лояльности. Мы всегда стараемся минимизировать риски возникновения неэтичного поведения наших сотрудников с помощью регулярного контроля и обучения. На ежедневной основе мы ведем запись 100% разговоров наших сотрудников с клиентами.

Сотрудники, взаимодействующие с клиентами, проходят регулярное обучение, в ходе которого им предоставляется полная информация о процессе взыскания, принципах работы и взаимодействия с клиентами, системе взыскания задолженности во внутренних программах, а также правилах деловой этики, основах работы в стрессовых ситуациях и правилах безопасности по защите персональных данных. По окончании обучения все сотрудники проходят тестирование. Также в случае актуализации информации и правил в Компании сотрудники проходят соответствующее обучение для обновления знаний. Мы тщательно следим за тем, чтобы наши сотрудники придерживались принципов работы, принятых в Компании: предоставлять Клиентам полную, понятную и корректную информацию о задолженности и придерживаться этических правил ведения разговоров.

В 2024 году Компания реализовала ряд инициатив, направленных на укрепление доверия и повышения лояльности клиентов. Одной из ключевых мер стало создание специализированной группы из опытных операторов, которая обеспечивает максимально оперативное решение запросов при обращениях на горячую линию. Эта мера уже продемонстрировала свою эффективность, значительно сократив время ожидания ответа и повысив уровень удовлетворенности клиентов.

Кроме того, для обеспечения большей открытости и возможности диалога с клиентами был запущен на официальном сайте «Телефон доверия». Этот канал предоставляет клиентам возможность оставить отзыв о работе сотрудников, а также поделиться своими замечаниями и предложениями. Такой инструмент служит ценным источником обратной связи, позволяя Компании оперативно реагировать на потребности клиентов и постоянно совершенствовать качество оказываемых услуг.



# 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. В 2024 году был внедрен обновленный чек-лист оценки разговоров, который предоставил сотрудникам большую свободу в выборе аргументов и стратегий ведения диалога. В новой системе оценки особое внимание уделяется прояснению ситуации и аргументационной работе, что позволяет более объективно и полно оценивать качество взаимодействия с клиентами.

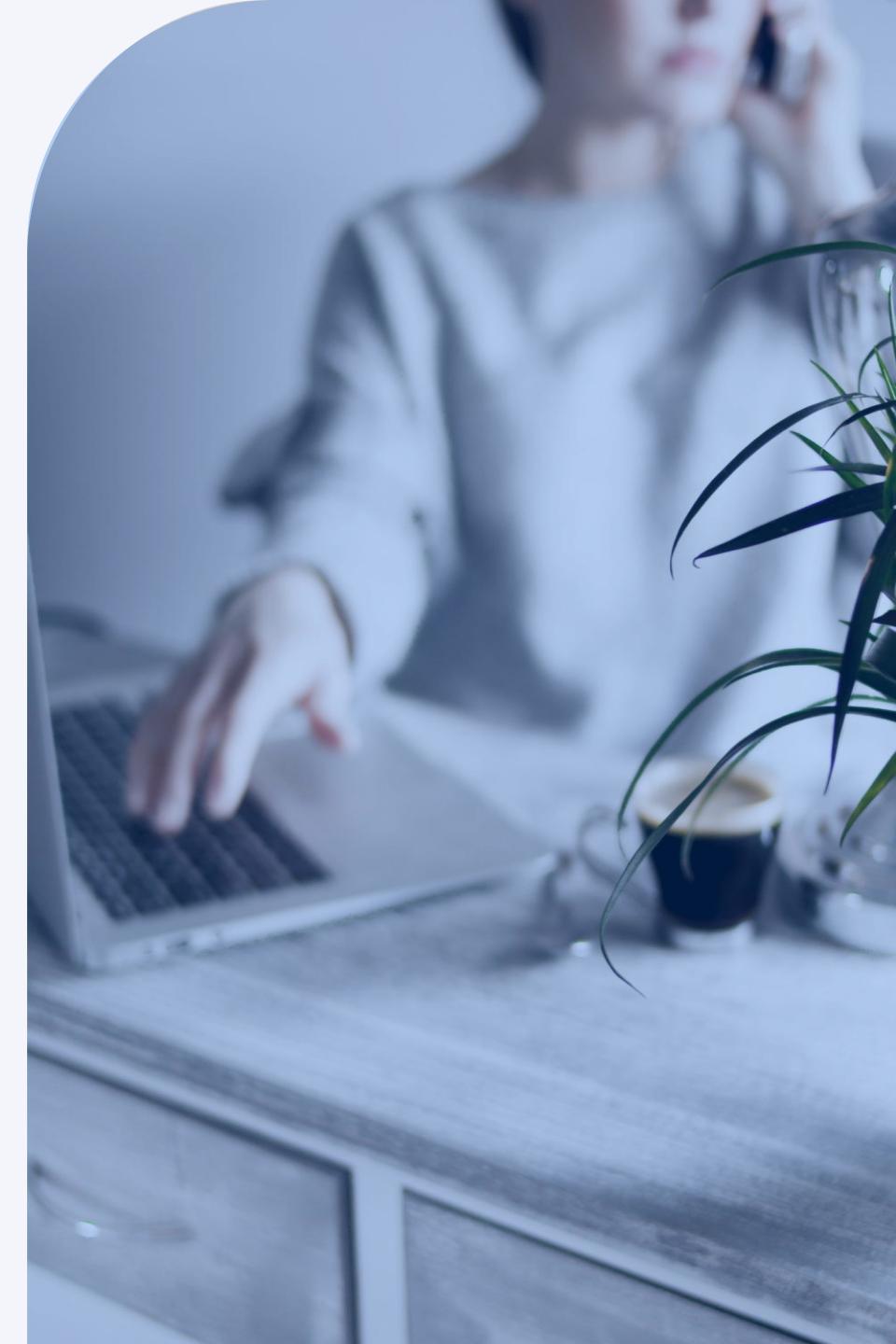
По итогам проведенной оценки за каждый звонок выставляется балл и предоставляются комментарии в случае выявления недочетов или нарушений. Результаты проверки консолидируются в единый отчет и направляются руководителю отдела по взысканию задолженности и специалистам, отвечающим за обучение сотрудников. 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.

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.

В 2025 году мы планируем расширение системы контроля качества работы, включающее новое направление – проверку деятельности отдела дебиторской задолженности. В рамках этого направления предполагается регулярный, еженедельный мониторинг как разговоров сотрудников, так и их работы во внутренней системе. Для этого будет разработан специализированный чек-лист и система оценки, основанные на существующей методологии отдела.



# 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 2024 году в Компании был 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 2024 году было получено **более 115 тыс. 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](http://idcollect.ru)

 Направить обращение на адрес электронной почты  
[info@idcollect.ru](mailto: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)

# 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 обновили наш Кодекс, значительно расширив и уточнив его положения.

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 обновили наш Кодекс, значительно расширив и уточнив его положения.

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 в обязательном порядке.  
**100% сотрудников ознакомлены с нашим Кодексом профессиональной этики.**

Все сотрудники обязаны сообщать о любых нарушениях Кодекса, таких как мошенничество, кража, растрата, взятка, коррупция, дискриминация, домогательства или любое другое неэтичное поведение. Все поступившие сообщения подлежат внимательной обработке и расследованию со стороны службы безопасности или HR-отдела.

Компания строго придерживается принципов антимонопольного законодательства и не противодействует конкуренции на рынке. В 2024 году АйДи Коллект не выплачивала штрафы в связи с антконкурентной 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 этичных 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 2024 году 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.

Также в 2024 году 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 подписывают при приеме на работу или при обновлении политики.  
**100% наших сотрудников были ознакомлены с положениями Политики в области противодействия мошенничеству и коррупции.**

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 оскорблений, 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 2024 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 функционирует подразделение информационной безопасности, которое обеспечивает защиту и безопасность данных, а также осуществляет деятельность по управлению всеми вопросами в данной сфере. Сотрудники данного подразделения следят за выполнением требований безопасности, реагируют на возникающие инциденты и занимаются повышением осведомленности в вопросах кибербезопасности.

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 Компании. Положения Политики и внутренних регламентов распространяются на всех сотрудников, имеющих доступ к информационным активам 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.

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, осуществляющей 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).

Компания регулярно проводит комплексные оценки системы защиты персональных данных, в рамках которых осуществляется проверка всех внутренних процедур, направленных на обеспечение конфиденциальности и безопасности персональных данных. По итогам данного обследования анализируются существующие системы и процессы, после чего разрабатываются и внедряются соответствующие меры по усилению защиты информации, обеспечивая соответствие текущим требованиям нормативных актов и лучшим практикам в области информационной безопасности.

В 2024 году была проведена независимая внешняя проверка процессов обработки персональных данных. В ходе проверки не было выявлено нарушений или замечаний, что подтверждает высокие стандарты соблюдения требований законодательства и внутренней политики Компании в области защиты персональной информации.

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, в подразделение 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 2024 году утечек персональных данных и нарушений правил конфиденциальности не зафиксировано.** Проводился регулярный мониторинг состояния кибербезопасности, выявленные технические инциденты оперативно устранились и не влияли на функционирование информационных систем.



# Финансовая грамотность

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

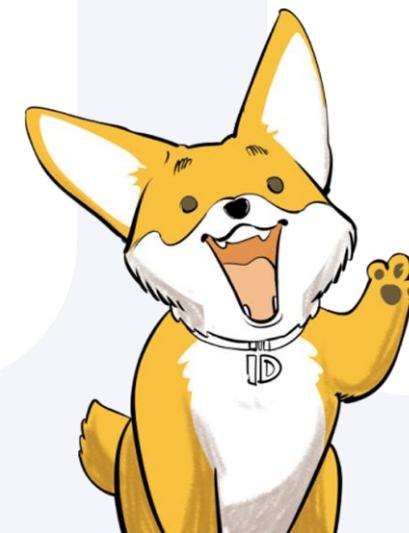
Развитие финансовых навыков и знаний позволяет гражданам более осознанно ориентироваться в основных финансовых понятиях и применять полученную информацию для принятия взвешенных решений, направленных на улучшение их материального состояния.

Наша Компания активно поддерживает инициативы, направленные на развитие финансовой грамотности, с целью помочь клиентам преодолевать текущие финансовые трудности и достигать стабильности в будущем.

В 2024 году мы продолжили реализовывать образовательный проект – **выпуск комикса «Советы от Корги Коллект»** для клиентов ID Collect, должников микрофинансовых организаций и банков. Главным героем этого проекта является консультант Корги Коллект, который доступным и понятным языком делится с читателями основами финансовой грамотности, делая обучение интересным и эффективным.

В каждом выпуске мы делимся самыми эффективными способами вернуть себе финансовую свободу и расстаться с долгами навсегда, а также публикуем обучающие материалы по планированию семейного бюджета, рациональному управлению доходами и расходами, накоплению средств на будущие цели и тд.

Помимо практических рекомендаций, мы стремимся в доступной форме донести ключевые идеи из популярных книг о личностном росте, духовном развитии и тайм-менеджменте, способствуя формированию у клиентов комплексных навыков, необходимых для осознанного и ответственного поведения в сфере финансов.



ЛЮБИТЕ ДРУГ ДРУГА,  
ЖЕЛАЙТЕ ДРУГ ДРУГУ ДОБРА  
И ПУСТЬ ЭТОТ ГОД ПРИНЕСЕТ  
НАМ ВСЕМ ТОЛЬКО КОРОШЕЕ.  
СО СТАРЫМ НОВЫМ ГОДОМ,  
ДРУЗЬЯ!

ID Коллект

# 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 используем 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.



О Компании

Ответственный бизнес

Забота о сотрудниках

Приложения

IDCOLLECT

# 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 осуществляется 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.

Управление персоналом в Компании осуществляется на основе комплекса внутренних нормативных документов и политик, направленных на формирование высокоэффективной команды и создание благоприятных условий труда. Эти политики охватывают все основные аспекты взаимоотношений с сотрудниками, включая процессы подбора и найма, формирование кадрового резерва, адаптацию, профессиональное обучение, а также прозрачные механизмы карьерного роста. В рамках системы управления реализуются эффективные методы стимулирования и мотивации труда, включая системы премирования и поощрения, способствующие повышению мотивации и профессиональной ответственности персонала.

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

В нашей Компании большое значение придается разнообразию персонала, что способствует привлечению и удержанию талантливых сотрудников различных полов, возрастных групп и регионов на различных уровнях должностей. Мы ориентируемся на формирование команды, в которой каждый участник вносит уникальный опыт и знания, что стимулирует инновации и создает позитивную рабочую атмосферу.

Компания строго придерживается политики недопустимости любой формы дискриминации на рабочем месте по признакам пола, возраста, расы, национальности, религии, социального статуса и других характеристик. За 2024 год случаи дискриминации в Компании не зафиксированы.

**479**

сотрудников  
в 2024 году

**67%**

женщин  
в 2024 году

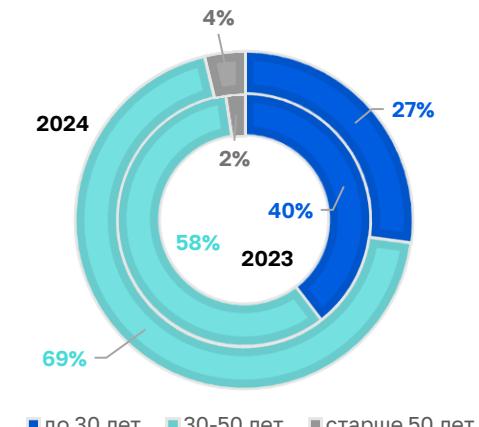
**60%**

женщин-руководителей  
в 2024 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.

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.

В нашей Компании реализована система наставничества, направленная на эффективную адаптацию новых сотрудников. В первые недели их интеграции занимается непосредственный руководитель или HR-координатор, которые обеспечивают выполнение индивидуального плана адаптации. Этот план предусматривает постепенное включение в коллектив и освоение корпоративной культуры, а также предусматривает постоянную поддержку и консультации по возникающим вопросам и проблемам.

Каждому новому сотруднику высыпается подробная памятка с информацией о Компании, ее ценностях, о трудовом распорядке, системе оценки и оплате труда, доступных программах мотивации, об основных бизнес-процессах, а также с ответами на часто задаваемые вопросы.

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.

**185**  
человек были  
приняты на работу  
в 2024 году

из которых:

**65%**  
специалисты  
в возрасте  
от 30 до 50 лет

**58%**  
женщин

# Мотивация и вознаграждение

Компания уделяет особое внимание мотивации сотрудников и стремится обеспечивать достойный уровень оплаты труда, а также создавать все необходимые условия для роста и развития их потенциала.

Мы ценим вклад каждого члена команды и доверяем выполнение важных задач даже младшим коллегам, что способствует развитию их потенциала, ответственности и лидерских навыков. В Компании действует комплексная система мотивации, включающая материальные и нематериальные стимулирующие меры.

Компания обеспечивает конкурентоспособный уровень оплаты труда и справедливую систему вознаграждения, которая действует независимо от гендерной или возрастной принадлежности сотрудников. Размер заработной платы определяется исключительно профессиональными квалификациями, сложностью выполняемых задач, а также объемом и качеством затраченных усилий.

Для поддержания мотивации и учета потребностей персонала регулярно совершенствуются системы вознаграждения и социальной поддержки, что позволяет своевременно реагировать на запросы сотрудников.

В Компании реализована система грейдингования от уровня L9 до L1, которая напрямую влияет на размер ежегодной премии, обеспечивая прозрачность и ясность данного механизма для всех сотрудников.

Кроме того, внедрена система карьерных лестниц в операционном блоке, позволяющая сотрудникам продвигаться внутри организации на основе достигнутых результатов, таких как выполнение КПЭ и стаж работы.

## Оценка деятельности

В Компании также реализована прозрачная и понятная система оценки деятельности сотрудников.

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.

**100% сотрудников прошли оценку результативности и развития карьеры в 2024 году.**

# 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:

- 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
- 8 дополнительных выходных (days off)<sup>1</sup>
- Корпоративное такси<sup>1</sup>
- Психологическая помощь<sup>1</sup>: мы предоставляем доступ к сервису по подбору психологов и коучей Альтер
- Курсы английского и испанского языков
- Материальная помощь в случае утраты близкого родственника сотрудника
- Корпоративные скидки
- Возможность работать удаленно или в гибридном формате
- Корпоративы и выездные мероприятия

<sup>1</sup> 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 опроса 2024 года



Вовлеченность



Лояльность



Happy Индекс



## 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 осуществляют руководство и HR отдел, а отобранные предложения отправляются на реализацию.

Например, благодаря идее нашего сотрудника в 2024 году 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.



# 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.

## 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.

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

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 2024 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.



О Компании

Ответственный бизнес

Забота о сотрудниках

Приложения

IDCOLLECT

# Приложения

# Об Отчете

АйДи Коллект публикует Отчет от устойчивом развитии уже второй год подряд. Отчет подготовлен в свободной форме и раскрывает результаты, которых мы достигли в 2024 году в области развития бизнеса, ответственности перед нашими сотрудниками, клиентами и обществом, защиты окружающей среды. Данный Отчет является важным каналом коммуникации с нашими внутренними и внешними заинтересованными сторонами.

Информация, которая содержится в настоящем Отчете, представлена за период с 1 января по 31 декабря 2024 года. Отчет подготовлен на русском языке и опубликован на официальном сайте Компании <https://www.idcollect.ru/>

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

# Взаимодействие с заинтересованными сторонами

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

# Взаимодействие с заинтересованными сторонами

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

# Результаты деятельности

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

	<b>2024</b>	<b>2023</b>
Количество сотрудников с бессрочным трудовым договором	<b>479</b>	210
в том числе женщины	319	116
в том числе мужчины	160	94
Количество сотрудников со срочным трудовым договором	<b>0</b>	<b>2</b>
в том числе женщины	0	2
в том числе мужчины	0	0
Количество сотрудников, работающих на условиях полного рабочего дня (full-time)	<b>467</b>	206
в том числе женщины	312	114
в том числе мужчины	155	92
Количество сотрудников, работающих на условиях неполного рабочего дня (part-time)	<b>12</b>	6
в том числе женщины	7	4
в том числе мужчины	5	2

**Таблица 2. Новые сотрудники с разбивкой по полу и возрасту**

	<b>2024</b>			<b>2023</b>		
	до 30 лет	30-50 лет	старше 50 лет	до 30 лет	30-50 лет	старше 50 лет
Количество новых сотрудников	<b>58</b>	<b>120</b>	7	46	50	3
в том числе женщины	43	62	2	36	21	3
в том числе мужчины	15	58	5	10	29	0

**Таблица 3. Отпуск по уходу за ребенком**

	<b>2024</b>	<b>2023</b>
Количество сотрудников, находящихся в отпуске по уходу за ребенком	23	24
в том числе женщины	23	24
в том числе мужчины	0	0
Общее количество работников, вернувшихся на работу после отпуска по уходу за ребенком	5	1
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	5	0

# Результаты деятельности

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

	2024			2023		
	до 30 лет	30-50 лет	старше 50 лет	до 30 лет	30-50 лет	старше 50 лет
<b>Руководящие кадры</b>	<b>7</b>	<b>59</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>0</b>
<i>в том числе женщины</i>	<i>7</i>	<i>33</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>5</i>	<i>0</i>
<i>в том числе мужчины</i>	<i>0</i>	<i>26</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>5</i>	<i>0</i>
<b>Сотрудники</b>	<b>123</b>	<b>272</b>	<b>16</b>	<b>82</b>	<b>113</b>	<b>5</b>
<i>в том числе женщины</i>	<i>100</i>	<i>170</i>	<i>8</i>	<i>54</i>	<i>54</i>	<i>4</i>
<i>в том числе мужчины</i>	<i>23</i>	<i>102</i>	<i>8</i>	<i>28</i>	<i>59</i>	<i>1</i>

**Таблица 5. Показатель текучести кадров**

	2024	2023
Текущесть среди руководителей высшего звена (L1 - L4)	0%	0%
Текущесть среди руководителей среднего звена (L5-L6)	9%	0%
Текущесть среди линейного персонала (L7-L9)	30,40%	34,50%
Текущесть сотрудников фронт-офиса (подразделения, отвечающие за непосредственную работу с клиентами)	29,87%	46,30%
Текущесть среди сотрудников бэк-офиса (подразделения, подразделения которые не взаимодействуют с клиентами)	32,48%	42,30%

**Таблица 6. Основные финансовые показатели**

	2024, млн ₽	2023, млн ₽
Инвестиционный портфель	18 533	16 251
Выручка	7 293	6 167
Финансовые расходы	-2 773	-1 599
Операционные и административные расходы	-1 565	-1 000
Прибыль до налогообложения	2 955	3 567
Налог на прибыль	-647	-782
Чистая прибыль	2 308	2 785
ROE	42,6%	67,3%
ROA	12,0%	19,3%

# Контакты



## Адрес нашего офиса

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/>

