

В сложных растянутых взысканиях проблемных долгов организаций все чаще используется такая методика как создание, наполнение и продвижение специальных сайтов, посвященных конкретной долговой проблеме. Актуальность использования такого хода обусловлена тем, что специальная интернет-страница позволяет показать оппонентам системность и основательность работы по взысканию и намерение увеличивать интенсивность взыскания, если предыдущие ходы не мотивировали к возврату задолженности.

Коллекторский сайт – это достаточно гибкий инструмент. Он может состоять из одной страницы, где описывается долговая проблема или иметь достаточно разветвленную структуру, включая разделы: документы, новости и статьи, обратная связь и т.д. Степень сложности сайта и программы действий с ним зависит от проблемности ситуации, бюджета взыскания, позиции кредиторов и других моментов.

Коллекторские сайты особо актуальны, если оппоненты активно продвигают в сети интернет или их клиенты могут искать информацию в сети либо, скорее всего, проверяют контрагентов (например, так делают крупные компании, в том числе, зарубежные). Наоборот могут быть сложности с использованием этого инструмента, если название организации-должника или связанных с ней компаний слишком распространенное.

Основной алгоритм методики можно представить следующим образом:

1) □ Создается коллекторский сайт

Здесь необходимо упомянуть некоторые ключевые, для запуска проекта, моменты:

□ □ Доменное имя для сайта должно быть информативным и связано с взысканием. В качестве примера приведем некоторые наши проекты: profstroyinvest.ru – ГК «Профф риэлти»; balticinvestment.ru – ООО «Балтийская инвестиционная компания»;

□□ Приоритетные задачи и ожидания от сайта должны быть определены на старте. Это позволит максимально эффективно запустить сайт в работу;

□□ Коллекторский сайт – это не статичный контент, сайт вообще не может быть полностью статичен (постоянен в плане контента). Что же касается коллекторского сайта, то он должен быть максимально наполнен различной информацией по ситуации, такой сайт должен быть центром всего Интернета по данному взысканию, агрегатором всей связанной информации.

2)□ Сайт демонстрируется оппонентам (можно без размещения в открытом доступе). Предлагается по-прежнему назначить лицо для комментирования развития событий, если оно не назначено. Можно запросить согласие на использование на сайте изображения руководителя организации-должника.

3)□ Сайт размещается в открытом доступе.

4)□ Готовится пресс-релиз про создание сайта, посвященного взысканию (тут также возможна стандартная последовательность: демонстрация проекта оппонентам – предложение новости СМИ – самостоятельная публикация).

5)□ Сайт продвигается в сети интернет (контекстная реклама, ссылки и т.д.).

6)□ Сайт продвигается в социальных сетях.

7)□ Проводиться регулярный репутационный мониторинг сети по взысканию. Результаты мониторинга (аналитические отчёты) могут выкладываться на сайте, так же как и статистические отчёты, что будет явным показателем интереса к сайту. Вообще же статистика может быть даже полностью открыта для ознакомления всем желающим.

8)□ При погашении задолженности сайт утилизируется (возможна, «продажа» домена и

сайта оппонентам). Ещё один вариант закрытия работ по проекту, это зачистка (на платной для должника основе) сети Интернет от негативной информации по взысканию (посты в соцсетях, пресс-релизы, новости и т.д.), пессимизация негатива в поисковой выдаче и т.д.

В отдельных взысканиях сайты могут выполнять также дополнительные функции. Например, помогать сбору подписей (такой ход планируется по долговым проблемам организаций, связанных с депутатом Госдумы РФ Олегом Колесниковым). Другие варианты: собирать недостающую информацию для взыскания, координировать взаимодействия различных кредиторов и т.д.

Коллекторский сайт или даже специальная страничка в социальных сетях может эффективно использоваться в рамках потребительского коллекторства, когда надо организовать взаимодействие с большим количеством потенциальных клиентов (к примеру, потребителей недовольных каким-либо мероприятием и т.д.).

Стоит отметить ошибки, которые могут допускаться при использовании описанной методики:

- нарушение юридических границ распространения информации (клевета или причинение вреда деловой репутации при распространении неподтвержденных сведений в виде утверждения о факте, а не мнения; нарушение различных тайн (коммерческой, личной, государственной и т.д.);

- памфлетный стиль изложения материалов, который вызывает эмоциональную реакцию оппонентов, а значит препятствует конструктивному диалогу;

- редкое обновление информации на сайте, что приводит к неэффективному продвижению сайта «блоговыми» быстрыми методами;

- не полное обеспечение сайта информацией. В таких проектах не может быть бесполезной информации и/или материалов. Буквально всё от решения суда и

исполнительного листа, и до поста в дебрях мелкого форума местного Интернет-провайдера, т.е. абсолютно всё что может быть размещено в открытом доступе, должно быть размещено в открытом доступе;

- малое количество поставщиков информации, в том числе и автоматизированных (rss должника, рассылка, корпоративный автоматизированных Twitter, Facebook и т.д.; персональные поиски по Яндекс.Новостям и Яндекс.Блогам и т.д. Многие информационные каналы можно отслеживать в автоматическом или полуавтоматическом режиме с помощью таких сервисов, как www.iftt.com ;

- малое количество каналов информирования подписчиков об обновлениях на сайте (rss, рассылка, Twitter, Pinteres (для копий документов), страница Facebook и другие соцсети, открытый блокнот Evernote, открытая папка в Google Docs или Dropbox и т.д.);

Стоит отметить, что про использование «боевых» сайтов и блогов писал известный специалист по конкурентной разведке Евгений Ющук¹ и его рекомендации могут быть вполне актуальный в ходе взысканий.

Жданухин Д.Ю. Президент Ассоциации корпоративного коллекторства, Генеральный директор

Центра развития коллекторства,

к.ю.н.

Никифоров А.В.

Руководитель проекта Передсудом.ру

¹ Вот одна из публикаций <http://www.klerk.ru/bank/articles/157216/>

Источник: Факторинг Review, №4