

# Программа лояльности

Во исполнение Плана реализации приоритетных направлений деятельности Ассоциации НСРО «РУСЛОМ.КОМ» на 2021-2023 г.



# Как программу Customer Loyalty можно применить к достижению целей ассоциации?

Лояльность отражает приверженность члена бренду ассоциации, его готовность оставаться с конкретной ассоциацией, выбирая ее в качестве одного из стратегических партнеров (инструментов) для повышения эффективности ведения своего бизнеса и возможности влиять на внешние факторы.



Лояльность предполагает, что член ассоциации положительно реагирует на коммуникацию бренда ассоциации, вовлекается в его активности. Это гарантия того, что член ассоциации останется в союзе даже в непростые времена, и речь идет не только о материальных выгодах от членства.

# Основания для разработки программы лояльности

**Миссия** – обеспечение сырьевой и экологической безопасности в стране через возврат в хозяйственный оборот вторичных ресурсов.

**Цель** – создание высокотехнологичной и эффективной отрасли обращения с ломом металлов и отходами производства и потребления.

**24 августа 2021 г.** Общим собранием актуализирован **План реализации приоритетных направлений деятельности Ассоциации НСРО «РУСЛОМ.КОМ» на 2021-2023 г. (далее План)**. В этой связи, концепция PR должна соответствовать целям и задачам, отраженным в данном стратегическом документе.

**План состоит из 2 (двух) разделов:**

раздел 1 «Реализация приоритетных направлений деятельности Ассоциации НСРО «РУСЛОМ.КОМ на 2021-2023 годы»

раздел 2 «Реализация Перечня первоочередных мероприятий по совершенствованию нормативно правового регулирования отрасли по обращению с ломом и отходами черных и цветных металлов Аппарата Правительства РФ»(далее Перечень первоочередных мероприятий, утвержден Зам.председателя Правительства РФ Ю.Борисовым 26 августа 2021 г.)

# Основания для разработки программы ЛОЯЛЬНОСТИ

---

Настоящие предложения по реализации программы лояльности представлены для содействия в реализации следующих положений Раздела 1 Плана:

-Подраздел Разработка и установление стандартов и правил саморегулируемой деятельности, а также контроль за соблюдением требований указанных стандартов и правил (п.1, ст.2 №315-ФЗ), **пункт 2 «Подготовка предложений по совершенствованию контроля за соблюдением требований стандартов и правил саморегулируемой деятельности»**

- Подраздел Объединение субъектов предпринимательской или профессиональной деятельности в саморегулируемой организации (п.2, ст.2 №315-ФЗ), **пункт 7 «Подготовка предложений по увеличению количества членов саморегулируемой организации»**

-Подраздел Формирование имущества Ассоциации (ст.12. №315-ФЗ), **пункт 10 «Подготовка предложений по повышению финансовой дисциплины членов саморегулируемой организации»**

-Подраздел Обеспечение саморегулируемой организацией доступа к информации (ст. 7 №315-ФЗ), **пункт 9. «Подготовка предложений по развитию иных(дополнительных) каналов и методов информирования о деятельности саморегулируемой организации»**

# Содействие в совершенствовании контроля за соблюдением требований стандартов и правил саморегулируемой деятельности

Федеральным законом «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» 248-ФЗ предусмотрено, что **результаты деятельности саморегулируемой организации с добровольным членством по осуществлению контроля за предпринимательской или профессиональной деятельностью своих членов могут быть признаны контрольными (надзорными) органами, осуществляющими (организующими) в отношении членов саморегулируемой организации виды контроля, на основании соглашения о признании результатов такой деятельности саморегулируемой организации, заключаемого саморегулируемой организацией с контрольным (надзорным) органом (далее - соглашение о признании результатов деятельности).**

В настоящее время **Контрольная комиссия Ассоциации** сталкивается с настороженным отношением членов к плановым проверкам на соответствие стандартам СРО, вплоть до отказа компаний пускать проверяющих на территорию предприятия. Отсутствие должного уровня доверия может затруднять и в будущем проверки в уже в рамках 248-ФЗ. Вместе с тем лояльные члены ассоциации, напротив, всячески содействуют приезду контрольной комиссии, понимая преимущества добровольного самоконтроля и консультаций в сфере соблюдения лицензионных требований от экспертов отрасли.

# Содействие увеличению количества членов саморегулируемой организации

---

**60% лояльных клиентов рассказывают о любимых брендах и надежных партнерах в своих бизнес кругах.**

Лояльный член ассоциации - осведомленный и вовлеченный в деятельность ассоциации - будет побуждать и других игроков рынка присоединяться к профессиональному объединению.

Он не только приносит материальную, интеллектуальную и иную поддержку, но и **становится «адвокатом» ассоциации**: обеспечивает честные рекомендации, декларирует и рекламирует идеи и ценности, а также дает качественную обратную связь.

Объединение представителей рынка и экспертов - одна из ключевых задач саморегулирования.

**Высокая степень консолидации** позволяет формировать наиболее сильную и аргументированную позицию отрасли, что увеличивает эффективность представления ассоциацией законных прав и интересов членов, продвижению законодательных и иных инициатив.

# Динамика численности членов RUSLOM.COM за 10 лет

СПРАВКА				
о динамике численности членов Ассоциации НСРО "РУСЛОМ.КОМ"				
за период 2012 г. - 2021 г. (на ноябрь 2021г.)				
Год	Количество членов СРО на начало года	Количество принятых членов СРО	Количество выбывших членов СРО	Количество членов СРО на конец года
2012	0	30	-	30
2013	30	6	3	33
2014	33	7	-	40
2015	40	26	-	66
2016	66	39	4	101
2017	101	35	17	119
2018	119	96	18	197
2019	197	149	36	310
2020	310	68	39	339
2021	339	14	49	304



# Содействие повышению финансовой дисциплины членов саморегулируемой организации

---

Лояльные (постоянные, вовлеченные ) члены ассоциации на 87% вероятнее оказывают целевую материальную поддержку отраслевым проектам, более финансово стабильны в выплатах регулярных членских взносов, чем недовольные или не вовлеченные участники объединения. 81% партнеров принимают решения об участии в проектах и инициативах, исходя из того, насколько они доверяют ассоциации (статусу ассоциативного бренда)

Из действующих членов Ассоциации, вступивших в 2012-2017 г. долгосрочная задолженность числится за 7 компаниями. Количество же должников из числа компаний, вступивших позже, в 2018-2021 гг, составляет уже порядка 26 . Проблема неоплат при этом не столько о возможных финансовых сложностях у этих компаний или несвоевременности выставления им счетов, но в недостаточной лояльности этих членов, отсутствия должной вовлеченности в деятельность ассоциации и доверия к бренду .

# Содействие развитию иных(дополнительных) каналов и методов информирования о деятельности саморегулируемой организации

---

В случае с работой ассоциации утверждение «тот, кто владеет информацией, владеет миром» абсолютно применимо. Внутрикorporативные (между членами, органами управления и специализированными органами) коммуникации особенно важны в ассоциации для эффективного управления различными процессами.

Программы лояльности дают дополнительные стимулы общаться с офисом и структурами ассоциации, обращаться за профессиональной консультацией именно в ассоциацию, а не к сторонним компаниям, вместе с тем появляются дополнительные основания для получения обратной связи.

Например, вместо привычной и надоевшей рассылки о предстоящем собрании, член ассоциации получит приглашение как обладатель статуса по «клубной» карте с рядом привилегий. Звонок от сотрудника ассоциации будет иметь иную, заботливую тональность, и мотивации прийти на мероприятие, реализовать бонусы членства будет больше.

# Статусы



Текущий статус участника может быть скорректирован не только при достижении определенного срока членства, но и досрочно, по решению органов управления, при активной позиции в деятельности ассоциации (участие в профильных комиссиях и комитетах, собраниях и рабочих группах, выработке предложений, отсутствии системной задолженности и др. )

## Золотой

- Статус получают компании, ставшие членами в первые 5 лет деятельности ассоциации, 2012-2017 гг. Данный сегмент членов наиболее вовлечен в деятельность и понимает цели, задачи, преимущества членства и коллективной отраслевой работы. Также компании преимущественно имеют стабильную финансовую дисциплину по взносам, дополнительно предоставляют кадровые, аналитические и иные ресурсы для повышения эффективности деятельности ассоциации. Данные компании прошли неоднократные проверки и имеют высокий рейтинг устойчивости бизнеса.

## Серебряный

- Компании, ставшие членами Ассоциации в 2018-2019 гг. Преимущественно участники партнерских банковских проектов и дочерние структуры ранее вошедших в ассоциацию групп компаний. Организации прошли хотя бы одну проверку после вступления

## Бронзовый

- Организации, вступившие в состав Ассоциации 2020-2021 г. Данные участники ориентировались при вступлении не только на понятные и простые отраслевые продукты, но также на статус и имидж ассоциации.

# Права и обязанности всех членов СРО равны, вне зависимости от текущего статуса в рамках программы лояльности

---

Предоставление того или иного статуса члену ассоциации не предполагает, что реализация им прав и обязанностей будет отличаться от других членов. Статус указывает на опыт и активность работы в ассоциации, экспертный уровень компании и уровень прозрачности ведения ею деятельности.

Кроме того, чем более долгосрочный период членства, тем больше проверок проходит юридическое лицо в составе ассоциации. СРО ответственно перед Росреестром и Минюстом, а также ЦБ РФ и иными органами власти за благонадежность своих членов. Чем прозрачнее деятельность членов, тем меньше рисков для репутации и устойчивости деятельности всей СРО.

Такая программа лояльности отвечает концепции риск ориентированного подхода, который будут применять органы власти к оценке игроков отрасли обращения с ломом и отходами металлов с 2022 г.

Ежегодные опции программы лояльности \ статусы	GOLD	SILVER	BRONZE
Участие представителя компании- члена в зарубежной поездке в составе делегации Ассоциации (без оплаты делегатского взноса, только командировочные расходы)\чел в год	1	X	X
Курсы повышения квалификации с выдачей удостоверения для слушателей от компаний-членов\чел в год	3	2	1
Консультационные отраслевые семинары (онлайн\оффлайн) \чел в год	10	8	5
Индивидуальные консультации с экспертами-представителями органов власти\шт в год	5	3	2
Региональный тур, в т.ч. участие в круглых столах, выставках ,экскурсиях промышленного туризма и иных мероприятиях программы в составе делегации Ассоциации (без делегатских взносов)\чел в год	10	8	5
Участие в ежегодной конференции « <b>Прогноз цен на рынке металлов и металлургического сырья</b> » с приемом на корабле <b>Metal Cruise</b> от партнера Рейтингового агентства Русмет\чел	2	1	X
Вечерний прием ежегодного международного форума « <b>Лом черных и цветных металлов</b> » от партнера Рейтинговое агентство Русмет\чел	2	1	X
Участие в ежегодной церемонии награждения « <b>Лучшие на рынке лома</b> »\ чел	3	2	1
Участие в ежегодных (не менее 2 в год) общих собраниях Ассоциации (представитель с правом голосования+ доп.делегаты)	3	2	1
Предоставление справки о рейтинге устойчивости компании от РА РУСМЕТ, (по месту требования, в т.ч. в банки, ЭТП, СБ контрагентов, в ФНС и иные органы власти) \ кол-во справок в год	4	2	1
Годовой отчет о рынке лома черных и цветных металлов (или иной по запросу) с прогнозом Рейтингового агентства Русмет	Да	X	X
Ежедневная рассылка отраслевой аналитики (анализ ж\д баз) и подборки законодательных актов Руслом.ком	Да	Да	Да
Подписка на ежемесячные отраслевые отчеты РА Русмет	Да	X	X
Получение ежедневных информационных e-mail рассылок	Да	Да	Да
Содействие в установление партнерских связей, e-mail рассылки членам СРО о деятельности компании, мониторинги и опросы, организация встреч и совещаний. Предоставление переговорной комнаты с техническим сопровождением	Да	Да	Да
Участие в профильных Комитетах, Комиссиях , Рабочих группах , заседаниях . Получение экспертных консультаций	Да	Да	Да
PR поддержка имиджевого позиционирования \ проектов члена СРО (релизы на сайте ruslom.com, цитирование в СМИ, пресстуры на предприятие , интервью, распространение печатных материалов и др).	Да	X	X

# Пластиковая карта, подтверждающая статус и ежегодные приглашения для каждого члена Ассоциации

<p><b>Приглашение</b></p> <p>на участие в 4-х заседаниях <b>Общего собрания членов</b> и церемонии награждения <b>«Лучшие на рынке лома»</b> в 2022 г.</p> <p>для___представителей члена Ассоциации НСРО «РУСЛОМ.КОМ»</p> <p>Города проведения Сочи, Москва</p>	<p><b>Приглашение</b></p> <p>на участие в 3-х мероприятиях в 2022 г., посвященных <b>10-летию Ассоциации и 100-летию ломозаготовки в России</b></p> <p>для___представителей члена Ассоциации НСРО «РУСЛОМ.КОМ»</p> <p>Города проведения Волгоград, Владивосток, Москва</p>	<p><b>Приглашение</b></p> <p><b>Вечерний прием</b> ежегодного международного форума <b>«Лом черных и цветных металлов»</b> от партнера Рейтинговое агентство Русмет в 2022 г.,</p> <p>для___представителей члена Ассоциации НСРО «РУСЛОМ.КОМ»</p> <p>Город Москва</p>	<p><b>Приглашение</b></p> <p>на участие в 2-х промышленных экскурсионных турах на <b>металлургические заводы</b> в 2022 г.,</p> <p>для___представителей члена Ассоциации НСРО «РУСЛОМ.КОМ»</p> <p>Города проведения Магнитогорск, Челябинск</p>	<p><b>Приглашение</b></p> <p>в ежегодной конференции <b>«Прогноз цен на рынке металлов и металлургического сырья»</b> с приемом на корабле <b>Metal Cruise</b> от партнера Рейтингового агентства Русмет</p> <p>для___представителей члена Ассоциации НСРО «РУСЛОМ.КОМ»</p> <p>Город Москва</p>	<p><b>Приглашение</b></p> <p>На курсы повышения квалификации с выдачей удостоверения обучающего центра\ВУЗа для слушателей</p> <p>для___представителей члена Ассоциации НСРО «РУСЛОМ.КОМ»</p> <p>Город Москва</p>	<p><b>Приглашение</b></p> <p>Принять участие в зарубежной отраслевой поездке (бизнес тур) в составе официальной делегации</p> <p>для___представителей члена Ассоциации НСРО «РУСЛОМ.КОМ»</p> <p>На 2022 г. планируются визиты делегации в Индию, Австрию, Турцию, Италию, Швейцарию, США</p>	<p><b>Приглашение</b></p> <p>Принять участие в региональном туре с циклом отраслевых мероприятий в 2022 г.</p> <p>для___представителей члена Ассоциации НСРО «РУСЛОМ.КОМ»</p> <p>Города Саранск, Волгоград-Саратов, Екатеринбург, Омск, Сургут, Казань, Санкт-Петербург</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ассоциация НСРО «РУСЛОМ.КОМ»  
119180, г. Москва, 2-й Казачий переулок 11 стр.1,  
<https://ruslom.com>, [sro@ruslom.com](mailto:sro@ruslom.com)  
+7 (499) 490- 49- 28