

Outsourcing zarządzania flotą – poprzez oferowanie bezpiecznych rozwiązań

Etyczne działanie może zapewnić sukces na rynku!

Leo Walraven SCVP Audit (LeasePlan Corporation)

29 Listopad 2012

Wstęp

- Leo Walraven – od ponad 20 lat odpowiedzialny za audyt wewnętrzny w największej niezależnej firmie świadczącej usługi w zakresie leasingu flot samochodowych – LeasePlan Corporation NV
- Doświadczenie w zarządzaniu uczciwością relacji (integrity risk management), globalna koordynacja działań w zakresie zarządzania ryzykiem w obszarze nadużyć oraz zapewnienia uczciwości w biznesie
- Licencjonowany Audytor działający zgodnie z międzynarodowymi standardami Audytu Wewnętrznego (IIA)

Outsourcing

- Leasing/wynajem floty samochodowej to złożony proces
- Różne powody decyzji o zastosowaniu outsourcingu (np. zmniejszenie własnych nakładów pracy, korzyści/przewagi kosztowe, sprawozdawczość finansowa, podatki itd.)
- Moja prezentacja koncentruje się na jednym, konkretnym aspekcie: outsourcingu ryzyka reputacji (utrata dobrego imienia)

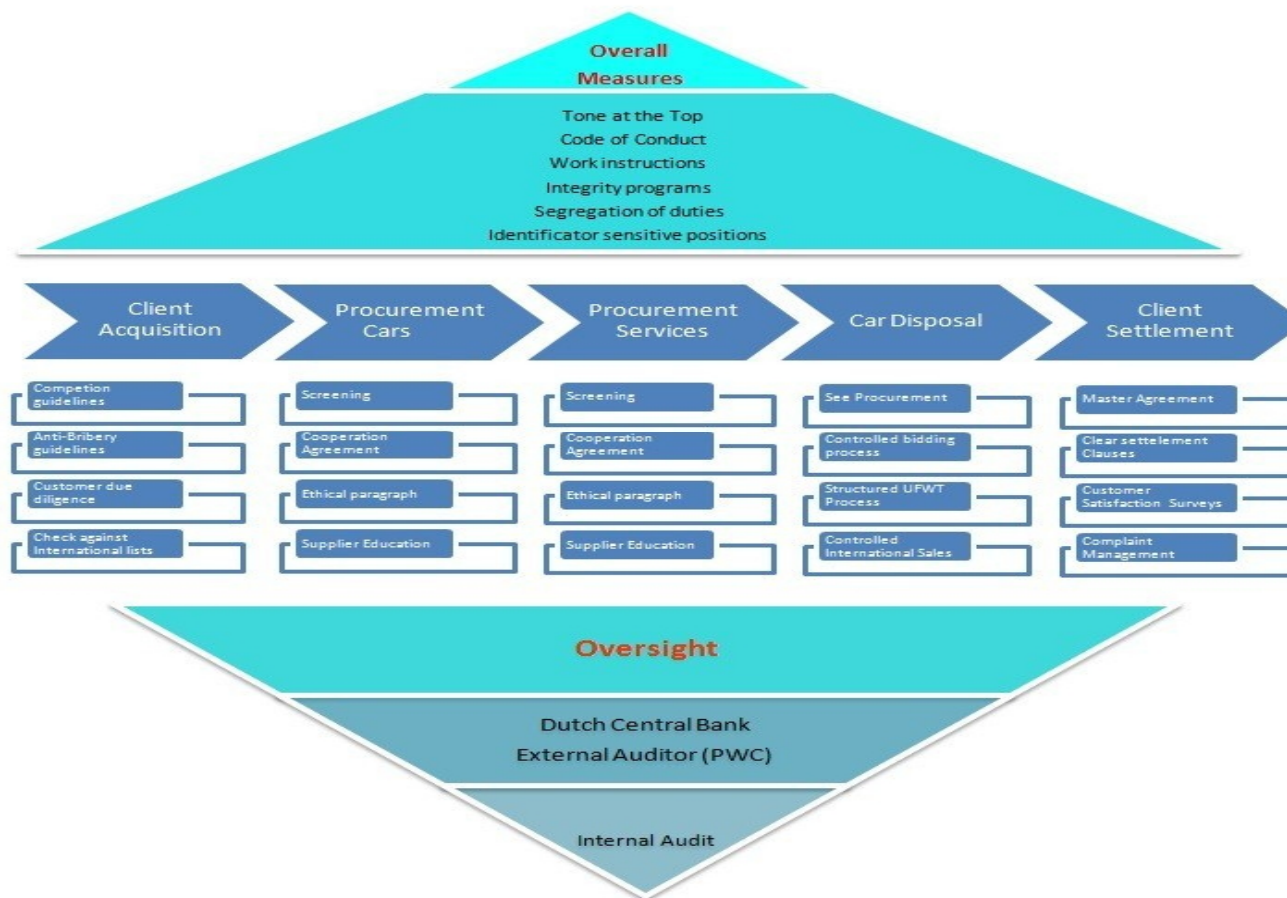
Ryzyko Reputacji

- Ryzyko reputacji to bardzo aktualne zagadnienie
- To, co było do przyjęcia kiedyś, niekoniecznie będzie akceptowane w przyszłości
- Incydenty związane z utratą reputacji są obecnie jednym z najczęściej występujących ‘palących problemów’ dla Kadry Zarządzającej
- Jeśli możemy wziąć na siebie to ryzyko, Wy możecie skoncentrować się na ważniejszych sprawach

Wiarygodny Partner

- LeasePlan jest licencjonowaną instytucją finansową podlegającą nadzorowi w zakresie międzynarodowych standardów bankowości
 - LeasePlan istnieje 50 lat i wdrożył zróżnicowaną metodologię zarządzania ryzykiem we wszystkich obszarach biznesu
 - Pomimo wszystkich działań ograniczających ryzyka w biznesie wciąż notujemy incydenty (każdy incydent to o jeden za dużo)
 - Lepiej, jeśli będzie to naszym zmartwieniem, niż Waszym
-

Podsumowanie stosowanych metod



Podstawowe środki/metody

- Kształtowanie ogólnej świadomości
 - „Przykład z góry” (Tone at the top)
 - Kodeks postępowania
 - Programy dotyczące uczciwości w biznesie
- Indywidualnie dopasowane metody („szyte na miarę”, tailor-made)
 - Identyfikacja stanowisk wrażliwych (w oparciu o ryzyka)
 - Rozdział obowiązków
 - Procedury i instrukcje
 - Proces oceny pracowniczej

Pozyskanie Klienta

- Poznaj swoich Klientów
 - Proces szczegółowej weryfikacji/sprawdzenia Klienta (Customer due diligence)
 - Sprawdzanie Klientów pod kątem występowania na międzynarodowych listach sankcyjnych
- Uczciwa konkurencja
- Żadnych łapówek i przekupstwa
- Co może pójść źle? Co może się nie udać?

Zakupy

- Sieć preferowanych dostawców oparta na weryfikacji
- Umowy współpracy z klauzulami dotyczącymi etycznego postępowania
- Weryfikacja (łącznie z wizytami) i ocena dostawców
- Odnosi się to zarówno do zakupów aut jak i usług (remonty, naprawy, opony, paliwo, likwidacja szkód itd.)

Zbycie/sprzedaż aut

- Wszystkie wcześniej wymienione miary mają zastosowanie również w przypadku car remarketingu
 - Dobrze kontrolowany i zautomatyzowany system aukcyjny
 - Ustrukturyzowany proces oceny/weryfikacji normatywnego zużycia wskutek eksploatacji
 - Centralnie koordynowane międzynarodowe kanały sprzedaży
 - Co może pójść źle? Co może się nie udać?
-

Rozliczenie Klienta

- LeasePlan stosuje zasadę: “Klient jest najważniejszy”
- Jasne i przejrzyste warunki także w przypadku rozwiązania kontraktu (różne warunki dla różnych typów kontraktów)
- Coroczne badania satysfakcji Klienta oraz analiza wyników i dalsze działania kontrolne (follow-up)
- Rozwinięty proces zarządzania reklamacjami oraz programy follow-up

Nadzór

- Holenderski Bank Centralny nadał zarządzaniu uczciwością wysoki priorytet (zaufanie w sektorze finansowym)
- Zewnętrzny Audytor zapewnia wsparcie Komitetowi ds. Audytu w zakresie zarządzania uczciwością relacji w biznesie
- Wewnętrzny Audytor koncentruje się na zaprojektowaniu oraz efektywności działań kontrolnych w obszarze Grupy Kapitałowej, tzw. miękkich kontroli oraz uczciwości relacji biznesowych
- Wspólnie powinno to zagwarantować, że nasze zarządzanie uczciwością relacji w biznesie jest czymś więcej, niż tylko obietnicą

Wnioski

- Przekaż obowiązki profesjonalnemu partnerowi

DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ!