

Должен ли бизнес быть этичным?

Навеяно системным лохотроном МТС

...я себя всю жизнь считал человеком неглупым и практическим...

Иван Сергеевич Груздев (в исполнении Сергея Юрского)

из кинофильма «Место встречи изменить нельзя»

История весьма банальна, и она кратко изложена в моем обращении в МТС:

Добрый день.

24 января я прилетел на отдых в Доминиканскую республику. Предыдущая моя поездка за границу была на Украину и носила деловой характер. В ней я впервые воспользовался услугой «БИТ за границей» по тарифу 600 р. в сутки. В Доминиканской республике, как оказалось, услуга стоит 1300 р. в сутки. Указанная услуга специальными методами навязывается компанией МТС своим клиентам, так как включается «по умолчанию». При этом о возможности пополнить баланс, новых привлекательных тарифах на звонки и SMS я получил несколько сообщений. С точки зрения пользователя, следовало бы прислать уведомление, что-то типа: «Подтвердите, что вы действительно хотите воспользоваться услугой «БИТ за границей» по тарифу 1300 р. в сутки»

Я приземлился около 23:00 по местному времени (в Москве 6:00 25 января). Пока увидел, что произошло автоматическое списание 1300 р., нашел в приложении «Мой МТС» интерфейс по отключению услуги «БИТ за границей» (который также «спрятан», и располагается не на видном месте), прошло какое-то время. Моя заявка также обрабатывалась некое время. В итоге наступило 25 января по Доминиканскому времени и с меня списали еще 1300 р.

Итого, с меня списали 2600 р. за услугу, которой я не намеревался пользоваться и которой фактически не пользовался (общее время составило не более 2 часов). В связи с этим прошу вернуть мне на баланс 2600 р.

Спасибо. С уважением, Сергей Багузин.

Милая девушка в чате МТС проверила фактические данные и ответила: «Действительно у вас было списание за выход в интернет в другой стране. Списания были корректными, мне жаль, что произошла данная ситуация. Могу предложить составить заявку в наш финансовый отдел для детального разбирательства в ситуации».

Я согласился на заявку, и спустя сутки получил ответ: «Ваша претензия №... обработана. Уважаемый Клиент, сообщаем Вам, что начисления за услуги связи на территории Доминиканской республики корректны. Информация о тарификации за пределами «домашнего» региона размещена на сайте www.mts.ru в разделе Частным клиентам/ Роуминг и межгород. С уважением, Ваш МТС»

Вот как-то так...

Я являюсь абонентом МТС с 2002 г. А тут почувствовал себя облапошенным. Да я допустил ошибку – не отключил обмен мобильными данными. Но я человек. Я был в полете 13 часов, я не спал ночь... В конце концов, я впервые что-то попросил у поставщика услуг, которому аккуратно платил 17 лет! Я сам менеджер, и знаю, что значит решать вопросы покупателей. Ну, да ладно, потеря 2600 руб. для меня не является катастрофой))

Так сложилось (не думаю, что случайно, ибо всё же веду блог по менеджменту), что в отпуске прочитал две замечательные книги: [Илья Ильф, Евгений Петров. Одноэтажная Америка](#) и Гектор Макдональд. Правда. Как политики, корпорации и медиа формируют нашу реальность, выставляя факты в выгодном свете.

Из Ильфа и Петрова мне вспомнилось описание американского сервиса образца середины 1930-х, и я разыскал соответствующее место:

– Нет, серьезно, сэры, – сказал нам мистер Адамс, – вы уже довольно путешествовали по Америке и должны понять, что такое американский сервис. Десять лет тому назад я совершал кругосветное

путешествие и обратился за билетами в одно туристское бюро. Маршрут был очень сложный. Выходило что-то слишком дорого. В этом бюро со мною просидели целый день и в конце концов при помощи каких-то запутанных железнодорожных комбинаций сэкономили мне сто долларов. Целых сто долларов! Сэры! Сто долларов – это большие деньги. Да, да, да. О, но! Прошу не забывать, что бюро получает известный процент со сделки и что, удешевив мой билет, они уменьшили свой заработок. Вот, вот, вот! В этом-то и заключается принцип американского сервиса. Бюро заработало на мне меньше, чем могло бы заработать, зато в следующий раз я обязательно обращусь к ним же, и они опять немного заработают. Вы понимаете, сэры? Меньше, но чаще...

Гектор Макдональд в своей книге рассуждает о том, что сложную ситуацию или запутанные факты можно представить по-разному. Можно отобрать лишь ту информацию, которая подтверждает вашу позицию. Можно изложить несколько конкурирующих правд, предоставив выбор. А можно изложить историю так, чтобы подтолкнуть слушателя к выгодному для вас действию. Автор предлагает следующий подход, что считать этичным.

Если бы ваши слушатели знали о предмете разговора все, что знаете вы, сочли бы они, что вы описываете ситуацию честно? Если вы можете ответить положительно, то, скорее всего, вы на верном пути. Кроме этого правила автор упоминает еще три признака этичной коммуникации:

1. Сообщение фактически верно.
2. Цель сообщения — достичь конструктивного результата, который аудитория готова приветствовать.
3. Сообщение никого не побуждает действовать себе во вред.

У вас могут быть и другие критерии — автор лишь призывает к тому, чтобы были какие-нибудь, страхующие вас от превращения в манипулятора...

На самом деле «выбор по умолчанию» — это очень интересная тема, за которую в 2017 г. даже была присуждена премия памяти Альфреда Нобеля по экономике. Премия присуждена американскому экономисту [Ричарду Талеру](#) за изучение экономического поведения и за понимание того, какую роль психология играет в экономике. Самый известный (для непрофессионалов) труд Талера — книга [Nudge \[подталкивание\]. Архитектура выбора](#). Книга очень интересная. Рекомендую! Но вот предложения и выводы — далеко не однозначные. Автор описывает, как изменяя выбор по умолчанию можно радикально повлиять на поведение людей. Кто же в праве принимать решение, какой вариант сделать основным? Вот один из примеров. Судить вам.

В США в большинстве штатов используется так называемое правило прямого согласия. То есть человек должен предпринять ряд конкретных шагов, чтобы зафиксировать свою готовность стать донором.

Стратегия, которая прошла бы нашу проверку на соответствие либертарианскому патернализму, называется презумпцией согласия. Она сохраняет свободу выбора, но отличается от ясно выраженного согласия противоположным значением правила по умолчанию. При такой стратегии все граждане считаются готовыми стать донорами. Тем не менее у них остается возможность зарегистрировать свое нежелание жертвовать органы. Процедура отказа должна быть простой, поскольку чем она сложнее, тем меньше у людей свободы выбора. Либертарианский патернализм стремится к минимальным, а лучше — нулевым издержкам для тех, кто предпочитает поступать по-своему. Хотя презумпция согласия в каком-то смысле противоположна прямому согласию, между ними есть ключевое сходство. При обоих режимах не поддерживающие правило по умолчанию должны засвидетельствовать свой отказ.

Получить представление о силе правила по умолчанию можно на примере количества готовых к донорству в двух похожих странах — Австрии и Германии. В Германии, где нужно изъявить свое согласие, это сделали только 12%, тогда как в Австрии — почти все (99%).

Вот, приблизительно, такие методы и используют в МТС. Более того, если Талер говорит о простоте процедуры отказа, то в МТС используют асимметричный подход: подключить услугу можно в один клик, а вот для отказа вам придется поискать нужный экран.

Берегите себя!