

**Небанковская кредитная организация закрытое акционерное общество
«Национальный расчетный депозитарий»
(НКО ЗАО НРД)**

**ПРОТОКОЛ № 3
заседания Комитета по качеству и рискам НКО ЗАО НРД**

Форма проведения заседания: совместное присутствие членов Комитета по качеству и рискам НКО ЗАО НРД для голосования по вопросам повестки дня и принятия решений по вопросам, поставленным на голосование.

Дата проведения заседания: 17 июля 2015 года.

Место проведения заседания: 105066, г. Москва, ул. Спартаковская, д. 12

Время проведения заседания: 15.00 - 17:00 часов московского времени.

Дата составления протокола: 20 июля 2015 года.

Члены Комитета, присутствовавшие на заседании:

1. Камашева Светлана Эдуардовна
2. Авксентьева Валерия Викторовна
3. Антонова Анна Владимировна
4. Векслер Ольга Феликсовна
5. Власенко Владислав Викторович
6. Николаев Дмитрий Юрьевич

Члены Комитета, отсутствовавшие на заседании:

1. Анисимова Екатерина Андреевна
2. Есенкова Зинаида Ивановна
3. Кривошеина Елена Анатольевна
4. Людвик Дмитрий Сергеевич
5. Потапов Кирилл Вадимович
6. Субботин Алексей Ярославович
7. Чемодуров Николай Владимирович

Члены Комитета, представившие письменные мнения по всем вопросам повестки дня:

1. Анисимова Екатерина Андреевна *(Представлено письменное мнение по вопросам повестки дня).*
2. Людвик Дмитрий Сергеевич *(Представлено письменное мнение по вопросам повестки дня).*
3. Субботин Алексей Ярославович *(Представлено письменное мнение по вопросам повестки дня).*

Заседание Комитета создано в соответствии с п. 6.4. Положения о комитете по качеству и рискам НКО ЗАО НРД Председателем Комитета Камашевой Светланой Эдуардовной.

Число членов Комитета, принявших участие в голосовании, составляло не менее половины от числа избранных членов Комитета. В соответствии с пунктом 7.5. Положения о Комитете по качеству и рискам НКО ЗАО НРД кворум для проведения заседания имелся.

Приглашенные:

Иванова (Лангуш) М.Н.	Вице-Президент по развитию и работе с клиентами НКО ЗАО НРД.
Аристов С.Н.	Директор Департамента клиентских отношений НКО ЗАО НРД.
Назаров А.Н.	Директор Департамента исследований и развития НКО ЗАО НРД.
Климов Д.О.	Начальник Управления маркетинга НКО ЗАО НРД.
Нескородова В.В.	Начальник Управления развития клиентских отношений НКО ЗАО НРД.
Борисова Л.Б.	Начальник Управления взаимодействия с клиентами НКО ЗАО НРД
Тарарышкин Д.В.	Главный экономист Департамента финансовой стабильности Банка России
Шталенкова Н.Ю.	Начальник отдела развития продуктов КБ "Дж. П. Морган Банк Интернешнл" (ООО)
Жарова Л.М.	Секретарь Комитета по качеству и рискам НКО ЗАО НРД.

Повестка дня заседания:

1. Рассмотрение методики проведения опроса по выявлению индекса удовлетворенности клиентов НРД.

Вопрос 1 повестки дня: Рассмотрение методики проведения опроса по выявлению индекса удовлетворенности клиентов НРД.

Слушали: Климова Д.О., Начальника Управления маркетинга НКО ЗАО НРД

Выступили: Камашева С.Э., Авксентьева В.В., Власенко В.В., Антонова А.В., Векслер О.Ф., Тарарышкин Д.В.

Рекомендации членов Комитета:

1. Расширить список опрашиваемых клиентов из имеющих остатки на счетах депо.
2. В процессе проведения анкетирования предоставлять членам Комитета отчет с указанием количества направленных Анкет разным категориям клиентов.
3. Сотрудникам ДКО НРД проводить беседы с участниками опроса на предмет необходимости проведения анкетирования.
4. Привлечь к опросу Банк России, Федеральное Казначейство, Минфин, регистраторов.
5. Вопросы о сервисах, внедряемых в НРД на основании требования законодательства, в дальнейшем выделять в отдельный сегмент.
6. Уменьшить размер Анкеты.
7. Проанализировать возможность проведения опроса не реже двух раз в год.
8. Добавить к 10-бальной шкале оценки краткую характеристику каждого бала.
9. Предоставить возможность проведения опроса как открытым способом, так и анонимно. Членам Комитета как представителям клиентов рекомендуется давать подробные комментарии к оценкам. Добавить в Анкете опцию, предлагающую клиентам выбор на согласие или несогласие на интервью с представителями НКО ЗАО НРД.

Вопрос, поставленный на голосование:

Принять во внимание информацию о Методике проведения опроса по выявлению индекса удовлетворенности клиентов НРД.

Общее число членов Комитета по качеству и рискам НКО ЗАО НРД – 13.

Число членов Комитета, принявших участие в голосовании – 6.

Число членов Комитета, представивших «Письменное мнение» - 3.

Кворум для принятия решения имелся.

Итоги «за» - 9.

голосования:

«против» - нет;

«воздержался» - нет.

Решение принято единогласно всеми членами Комитета по качеству и рискам НКО ЗАО НРД, принявшими участие в голосовании.

Принятое решение:

Принять во внимание информацию о Методике проведения опроса по выявлению индекса удовлетворенности клиентов НРД.



Жамашев С. Э.