



**НАЦИОНАЛЬНЫЙ
РАСЧЕТНЫЙ
ДЕПОЗИТАРИЙ**
ГРУППА МОСКОВСКАЯ БИРЖА

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

ПРОТОКОЛ № 2

заседания Комитета по качеству и рискам НКО АО НРД

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

Дата проведения заседания: 25 апреля 2017 года.

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

Время проведения заседания: 16:00 - 18:00 часов московского времени.

Дата составления протокола: 26 апреля 2017 года.

ЧЛЕНЫ КОМИТЕТА, ПРИСУТСТВОВАВШИЕ НА ЗАСЕДАНИИ:

1. Сидорова Наталья Борисовна
2. Векслер Ольга Феликсовна
3. Гурова Ирина Юрьевна
4. Гусалова Елена Борисовна
5. Карасева Наталья Александровна
6. Попова Татьяна Владимировна
7. Рязанцева Ирина Николаевна
8. Савинова Екатерина Андреевна
9. Сидельников Андрей Юрьевич

ЧЛЕНЫ КОМИТЕТА, ОТСУТСТВОВАВШИЕ НА ЗАСЕДАНИИ:

1. Власенко Владислав Викторович
2. Петрова Ольга Александровна
3. Плехова Надежда Геннадьевна
4. Тарарышкин Денис Васильевич

ЧЛЕНЫ КОМИТЕТА, ПРЕДСТАВИВШИЕ ПИСЬМЕННЫЕ МНЕНИЯ ПО ВОПРОСАМ ПОВЕСТКИ ДНЯ:

Петрова Ольга Александровна (Представлено письменное мнение по 1,2 вопросам повестки дня).

ПРИГЛАШЕННЫЕ:

Андрианов П.А.	Директор департамента развития информационных технологий НКО АО НРД
Аристов С.Н.	Директор Департамента клиентских и корреспондентских отношений НКО АО НРД
Березин С.А.	Директор по информационной безопасности НКО АО НРД
Берневега С.А.	Управляющий директор по работе с корпоративной информацией НКО АО НРД
Борисова Л.Б.	Начальник Управления взаимодействия с клиентами НКО АО НРД
Володина А.С.	Директор Департамента риск-менеджмента НКО АО НРД.
Горшков А.В.	Руководитель направления бизнес-анализа Управления маркетинговых исследований и анализа рынка НКО АО НРД
Жарова Л.М.	Секретарь Комитета по качеству и рискам НКО АО НРД
Завиша Ю.В.	Руководитель проекта, отдел развития центра корпоративных действий НКО АО НРД

Климович П.Е.	Руководитель Службы обеспечения непрерывности бизнеса НКО АО НРД
Краснова М.О.	Заместитель Председателя Правления НКО АО НРД.
Новиков Д.И.	Главный специалист отдела разработки интеграционных систем НКО АО НРД

ПОВЕСТКА ДНЯ ЗАСЕДАНИЯ:

1. Отчет НРД по итогам проведения опроса по выявлению индекса удовлетворенности клиентов.
2. О повышении качества работы Web-кабинета КД.
3. Разное. Подведение итогов по вопросам Повестки дня заседания Комитета 26.01.2017. Вопросы и ответы.

ВОПРОС 1 ПОВЕСТКИ ДНЯ: Отчет НРД по итогам проведения опроса по выявлению индекса удовлетворенности клиентов.

Слушали: Горшкова Александра Викторовича, Руководителя направления бизнес-анализа Управления маркетинговых исследований и анализа рынка НКО АО НРД.

Выступили: Рязанцева И.Н., Сидельников А.Ю., Гурова И.Ю., Векслер О.Ф., Гусалова Е.Б., Сидорова Н.Б.

РЕКОМЕНДАЦИИ ЧЛЕНОВ КОМИТЕТА:

1. Рассмотреть возможность внесения изменений в формат проведения опроса:
 - Более объективно оценивать примерное время, затрачиваемое респондентами на прохождение направляемых опросов;
 - Учесть возможность предоставления информации несколькими подразделениями респондентов.
2. Рассмотреть возможность создания с Московской Биржей единого подхода к формату опроса;
3. Рассмотреть возможность предоставления членам Комитета по качеству и рискам статистики по проблемам, выявленным и устраненным в результате анализа ответов респондентов, в т.ч., по проблемам, которые важны как для всех, так и для отдельно взятых клиентов.

Вопрос, поставленный на голосование:

Принять к сведению отчет НРД об итогах проведения опроса клиентов о степени удовлетворенности услугами НРД с учетом рекомендаций членов Комитета.

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

Число членов Комитета, принявших участие в голосовании – 10.

Кворум для принятия решения имелся.

Итоги голосования:

- «за» - 10;
- «против» - нет;
- «воздержался» - нет.

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

ПРИНЯТОЕ РЕШЕНИЕ:

Принять к сведению отчет НРД об итогах проведения опроса клиентов о степени удовлетворенности услугами НРД с учетом рекомендаций членов Комитета.

ВОПРОС 2 ПОВЕСТКИ ДНЯ: О повышении качества работы Web-кабинета КД.

Слушали: Андрианова Павла Алексеевича, Директора департамента развития информационных технологий НКО АО НРД

Выступили: Сидорова Н.Б., Попова Т.В., Савинова Е.А., Гусалова Е.Б., Гурова И.Ю., Карасева Н.А., Берневега С.А., Краснова М.О.

РЕКОМЕНДАЦИИ ЧЛЕНОВ КОМИТЕТА:

1. Предоставлять клиентам регулярные отчеты по доработкам Web-кабинета, проведенным на основании замечаний пользователей;
2. Провести анализ доступности и бесперебойности работы Web-кабинета и предоставить членам Комитета отчет для оценки риска, присущего данному сервису;
3. Провести с участниками рынка исследование по определению максимального срока, в течение которого Web-кабинет может быть недоступен, без возникновения операционного риска на стороне клиента;

4. По мере накопления у клиентов вопросов верхнеуровневого характера, выносить их на обсуждение на рабочую группу Web-кабинета.

Вопрос, поставленный на голосование:

Принять к сведению информацию, представленную в презентации к данной пояснительной записке и внести предложения по НКО АО НРД.

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

Число членов Комитета, принявших участие в голосовании – 10.

Кворум для принятия решения имелся.

Итоги «за» - 10;

голосования:

«против» - нет;

«воздержался» - нет.

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

ПРИНЯТОЕ РЕШЕНИЕ:

Принять к сведению информацию, представленную в презентации к данной пояснительной записке и внести предложения по НКО АО НРД.

ВОПРОС 3 ПОВЕСТКИ ДНЯ: Разное. Подведение итогов по вопросам Повестки дня заседания Комитета 26.01.2017. Вопросы и ответы.

Выступили: Сидорова Н.Б.

По итогам отчета о зафиксированных попытках внешних атак и результатах санкционированных НРД тестов на проникновение из Интернет, предоставленным Березиным С.А. членам Комитета, сделаны следующие замечания:

1. Отчет составлен таким образом, что в нем теряется логика процесса;
2. Отсутствуют примеры влияния человеческого фактора, заявленного в методологии;
3. Отсутствуют примеры внутреннего проникновения.

Рекомендовано:

Предоставить отчет по итогам проведения нового тестирования одновременно с примерами внутреннего проникновения посредством SWIFT.

Председатель Комитета

Н.Б.Сидорова