

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

**ПРОТОКОЛ № 1  
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:** 19 февраля 2015 года.

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

**Время проведения заседания:** 16.00 - 18:00 часов московского времени.

**Дата составления протокола:** 24 февраля 2014 года.

**Члены Комитета, присутствовавшие на заседании:**

1. Камашева Светлана Эдуардовна
2. Авксентьева Валерия Викторовна
3. Анисимова Екатерина Андреевна
4. Антонова Анна Владимировна
5. Власенко Владислав Викторович
6. Людвик Дмитрий Сергеевич
7. Потапов Кирилл Вадимович
8. Субботин Алексей Ярославович

**Члены Комитета, отсутствовавшие на заседании:**

1. Векслер Ольга Феликсовна
2. Есенкова Зинаида Ивановна
3. Кривошеина Елена Анатольевна
4. Николаев Дмитрий Юрьевич
5. Чемодуров Николай Владимирович

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

1. Есенкова Зинаида Ивановна *(Представлено письменное мнение по вопросам повестки дня).*
2. Чемодуров Николай Владимирович *(Представлено письменное мнение по вопросам повестки дня).*

Заседание Комитета созвано 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.
Гусалова Е.Б.	Директор Департамента исследований и развития НКО ЗАО НРД.
Лисовой О.Г.	Руководитель направления нефинансовых рисков Департамента риск-менеджмента НКО ЗАО НРД.
Нескородова В.В.	Начальник Управления развития клиентских отношений НКО ЗАО НРД.
Кузьмин С.Г.	Руководитель направления по разработке и сопровождению продуктов Управления развития и разработки продуктов НКО ЗАО НРД.
Лыков А.В.	Начальник отдела по работе с клиентами НКО ЗАО НРД.
Быков П.В.	Центральный банк Российской Федерации
Кузнецов Д.Ю.	Начальник Отдела по сопровождению и учету депозитарных операций ОАО «Сбербанк России»
Сурженко О.А.	Руководитель подразделения расчетов, корпоративных клиентов и автоматизации Операционного управления депозитария ЗАО КБ «Ситибанк»
Ильина М.А.	Заместитель начальника отдела, Государственная корпорация "Банк развития и внешнеэкономической деятельности (Внешэкономбанк)".
Жарова Л.М.	Секретарь Комитета по качеству и рискам НКО ЗАО НРД.

## **Повестка дня заседания:**

1. Об избрании заместителя Председателя Комитета по качеству и рискам НКО ЗАО НРД.
2. Отчет НРД по итогам проведения опроса по выявлению индекса удовлетворенности клиентов. Предложения по улучшению индекса.
3. Выработка рекомендаций по продвижению новых услуг НКО ЗАО НРД.

**Вопрос 1 повестки дня:** Об избрании заместителя Председателя Комитета по качеству и рискам НКО ЗАО НРД.

**Слушали:** Камашеву С.Э., предложившую избрать Кривошеину Елену Анатольевну, заместителя начальника депозитарного управления Департамента ценных бумаг ЗАО КБ «Ситибанк», заместителем Председателя Комитета по качеству и рискам НКО ЗАО НРД. Согласие кандидата получено.

**Вопрос, поставленный на голосование:**

Избрать Кривошеину Е.А. заместителем Председателя Комитета по качеству и рискам НКО ЗАО НРД.

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

*Число членов Комитета, принявших участие в заседании – 8.*

*Число членов Комитета, представивших «Письменное мнение» - 2.*

*Кворум для принятия решения имелся.*

**Итоги** «за» - 10.

**голосования:**

«против» - нет;

«воздержался» - нет.

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

**Принятое решение:**

Избрать Кривошеину Е.А. заместителем Председателя Комитета по качеству и рискам НКО ЗАО НРД.

**Вопрос 2 повестки дня:** Отчет НРД по итогам проведения опроса по выявлению индекса удовлетворенности клиентов. Предложения по улучшению индекса.

**Слушали:** Иванову (Лангуш) М.Н., Вице-Президента по развитию и работе с клиентами НКО ЗАО НРД.

**Выступили:** Авксентьева В.В., Антонова А.В., Власенко В.В., Сурженко О.А., Людвик Д.С., Субботин А.Я.

**Рекомендации членов Комитета:**

1. Сделать анкетирование анонимным.
2. Ограничить заполнение одной анкеты одной компанией.
3. На следующем заседании Комитета рассмотреть методику проведения опроса с целью выработки рекомендаций членами Комитета.

**Вопросы, поставленные на голосование:** Принять к сведению отчет НРД по итогам проведения опроса по выявлению индекса удовлетворенности клиентов.

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

*Число членов Комитета, принявших участие в заседании – 8.*

*Число членов Комитета, представивших «Письменное мнение» - 2.*

*Кворум для принятия решения имелся.*

**Итоги голосования:** «за» - 10.  
«против» - нет;  
«воздержался» - нет.

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

### **Принятое решение:**

Принять к сведению отчет НРД по итогам проведения опроса по выявлению индекса удовлетворенности клиентов.

**Вопрос 3 повестки дня:** Выработка рекомендаций по продвижению новых услуг НКО ЗАО НРД.

**Слушали:** Жарову Л.М., главного специалиста отдела сопровождения клиентов НКО ЗАО НРД.

**Выступили:** Камашева С.Э., Авксентьева В.В., Анисимова Е.А., Антонова А.В., Власенко В.В., Людвик Д.С., Потапов К.В., Субботин А.Я., Сурженко О.А., Кузнецов Д.Ю.

### **Рекомендации членов Комитета:**

1. Представление продукта после его полного завершения.
2. Предложение новых услуг в составе сложных продуктов.
3. При представлении нового продукта необходимо его предметное описание, способ подключения, смысл.
4. Перед разработкой продукта проводить опрос для определения потребности участников Фондового рынка в данном продукте.
5. Для анонсирования продукта использовать:
  - Журнал «Депозитариум»,
  - Презентации продуктов на конференциях, проводимых международными организациями,
  - Использование семинаров и вебинаров НРД, ссылка на семинары/вебинары в описании продукта на сайте НРД,
  - Использование форумов (в т.ч., закрытых) для обсуждения новых продуктов,

- Широкое обсуждение продуктов на рабочих группах, анонсирование рабочих групп по продуктам, проведение статистики по операциям перед созданием рабочих групп,
  - Информирование клиентов посредством рассылки сообщений (news letters) о планировании нового продукта, о статусах разработки и т.д.
  - Организация встреч в офисах клиентов для обеспечения присутствия всех специалистов, связанных с новой услугой.
6. Введение маркетингового периода на оплату SWIFT сообщений до полного запуска нового продукта.

**Вопрос, поставленный на голосование:**

Принять к сведению рекомендации по продвижению новых услуг НКО ЗАО НРД, выработанные на заседании членами Комитета по качеству и рискам.

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

*Число членов Комитета, принявших участие в заседании – 8.*

*Число членов Комитета, представивших «Письменное мнение» - 2.*

*Кворум для принятия решения имелся.*

**Итоги голосования:** «за» - 9.  
«против» - нет;  
«воздержался» - 1.

*Решение принято большинством членов Комитета по качеству и рискам НКО ЗАО НРД, принявших участие в голосовании.*

**Принятое решение:**

Принять к сведению рекомендаций по продвижению новых услуг НКО ЗАО НРД, выработанные на заседании членами Комитета по качеству и рискам.

**Приложения к протоколу:**

1. Индекс удовлетворенности клиентов: результаты опроса на 2014 год.
2. Концепция продвижения новых услуг НКО ЗАО НРД.

**Председатель Комитета по качеству и  
рискам НКО ЗАО НРД**

**С.Э.Камашева**