

## ПРОТОКОЛ №5

заседания Комитета по качеству и рискам НКО ЗАО НРД.

**Форма проведения:** очная  
**Дата:** 08.11.2011  
**Место:** Москва, ул. Машкова, д.13, стр.1  
**Время заседания:** 10-00

### Присутствовали:

№	ФИО	Наименование организации, должность
1	Дубин Юрий Владимирович	Директор Депозитария, ОАО «Сбербанк России», Председатель Комитета по качеству и рискам НКО ЗАО НРД
2	Власенко Владислав Викторович	Начальник депозитария, ОАО «МДМ Банк»
3	Голощапова Полина Викторовна	Начальник операционного управления, ЗАО «БАНК КРЕДИТ СВИСС (МОСКВА)»
4	Ишутин Дмитрий Владимирович	Заместитель начальника депозитарного управления, Начальник отдела развития продуктов, ООО «Дойче Банк»
5	Камашева Светлана Эдуардовна	Начальник отдела по работе с клиентами, ОАО Банк ВТБ
6	Киреева Светлана Анатольевна	Директор департамента клиентских отношений, НКО ЗАО НРД
7	Кузнецов Денис Юрьевич	Управляющий отдела Депозитарий, ЗАО ИК «Тройка Диалог»
8	Медведев Дмитрий Андреевич	Старший менеджер, «ИНГ БАНК (ЕВРАЗИЯ) ЗАО»
9	Петрова Ольга Александровна	Начальник отдела развития продукта подразделения ценных бумаг, ЗАО КБ «Ситибанк»
10	Соловьёв Евгений Петрович	Главный специалист Операционного управления, ООО «Морган Стэнли Банк»
11	Чистякова Ольга Владимировна	Начальник Управления развитий клиентских отношений, ОАО «Специализированный депозитарий «ИНФИНИТУМ»

### Отсутствовали:

№	ФИО	Наименование организации, должность
1	Гаглоева Мадина Александровна	Начальник отдела депозитарных операций, ЗАО ВТБ Специализированный депозитарий
2	Карякина Галина Валерьевна	Исполнительный директор, ООО «НЭТТРЕЙДЕР»

3	Климанов Александр Борисович	Начальник Управления междепозитарных операций депозитарного центра ГПБ (ОАО)
4	Перлов Борис Зарьевич	Начальник Управления депозитарных операций, ОАО Банк «ОТКРЫТИЕ»
5	Фомина Татьяна Александровна	Начальник Управления операций на финансовом рынке Департамента банковских операций, ЗАО ЮниКредит Банк
6	Шурова Наталия Владимировна	Начальник Депозитария, КБ «Ренессанс Капитал» (ООО)

### **Повестка дня заседания Комитета качеству и рискам НКО ЗАО НРД.**

1. Организация процесса интеграции НРД, ДКК и РП РТС.  
Докладчик: Краснова М.А., НКО ЗАО НРД
2. Система управления операционным риском НРД: решенные задачи и планы развития.  
Докладчик: Морозова Е.Н., НКО ЗАО НРД
3. Обсуждение результатов анкетирования клиентов по их удовлетворенности ИТ сервисами НРД.  
Докладчик: Михайлов А.Г., внешний консультант, член архитектурного комитета НКО ЗАО НРД
4. Разное.  
- Предварительные итоги анкетирования по доработкам технологии квитовки поручений и детализации счетов за депозитарное обслуживание.  
Докладчик: Киреева С.А., НКО ЗАО НРД

**Кворум для принятия решений по всем вопросам повестки дня имелся.**

### **Приглашены:**

1. Сидорова Н.Б. («ИНГ БАНК (ЕВРАЗИЯ) ЗАО»)
2. Сизова К. (КБ «Дж.П. Морган Банк Интернешнл» (ООО))
3. Мурашко А. (ООО «Атон»)
4. Сергиенко И.С. (ООО «Ренессанс Брокер»)
5. Сарчев А.М. (НКО ЗАО НРД)
6. Морозова Е.Н. (НКО ЗАО НРД)
7. Краснова М.О. (НКО ЗАО НРД)
8. Киреева С.А. (НКО ЗАО НРД)
9. Нескородова В.В. (НКО ЗАО НРД)
10. Горюн А.А. (НКО ЗАО НРД)
11. Кумирова Т. (НКО ЗАО НРД, секретарь комитета)

## **Вопрос №1: Обзор приоритетных проектов НКО ЗАО НРД на 2011 год.**

Краснова М.О., НКО ЗАО НРД рассказала об организации процесса интеграции НРД, ДКК и РП РТС.

Голощапова П.В. уточнила, что конкретно юридически ожидается 30.06.2012, а также какие документы клиенты будут вынуждены переподписать после присоединения ДКК к НРД. Краснова М.О. прокомментировала, что юридически планируется, что в первой декаде июля произойдет государственная регистрация присоединения ДКК к НРД. Для исключения возможности разрыва в работе рассматривается необходимость заключения всех договоров с НРД заблаговременно, то есть, независимо от того, что клиент, например, решил до последнего сохранять взаимодействие с ДКК, и перейти в объединенную компанию уже непосредственно после даты юридического присоединения.

Медведев Д.А. обратил внимание, что сроки, указанные в презентации, явно нуждаются в корректировке, особенно учитывая то, что прошло второе чтение Закона о ЦД, а также смущают моменты, заявленные в качестве быстрых улучшений.

Сергиенко И.С. задала вопрос об использовании операционной системы, чья платформа будет использоваться, ДКК или НРД?

Краснова М.О. прокомментировала, сейчас рабочей группой проводится работа, связанная с оценкой, во-первых, используемых технологий, и, во-вторых – эффективности платформ, их резерва для развития, быстродействия и так далее. То есть задача рабочей группы состоит в том, чтобы эту оценку провести и активировать в виде каких-то результатов и, соответственно, дать свои заключения и свои рекомендации управляющему комитету по интеграции в отношении этого выбора. Сейчас решение этого вопроса в подготовительной стадии, в стадии исследований, выработки предложений. Планируется, что до конца года мы сможем проинформировать клиентов о выбранном решении.

Сергиенко И.С. обратила также внимание, что волнует сохранение не только качества, но и количества услуг объединенного депозитария и важно, чтобы у комитетов была возможность принять участие в формировании продуктовой линейки единой организации до момента ее утверждения, чтобы иметь возможность внести коррективы и отследить, чтобы востребованные услуги и сервисы не были потеряны при объединении. Также необходимо понимать, в каких форматах будет происходить взаимодействие, т.к. при автоматизации взаимодействия, изменение форматов требует существенных доработок со стороны клиентов. Желательно получить эту информацию в максимально короткие сроки.

Краснова М.О. отметила, что в концепции есть примечание в отношении того, что срок является условным, и сроки могут быть скорректированы.

Сизова Е. уточнила о возможности формализовать участие пользователей в рабочих группах.

Краснова М.О. подтвердила, что участие клиентов будет выражаться в форме, прежде всего, работы пользовательских комитетов, то есть решения, подготовленные рабочими группами по интеграции, до того, как они будут вынесены в управляющий комитет по интеграции, будут обсуждаться с пользователями.

Кузнецов Д.Ю. высказал пожелание привлекать клиентов к обсуждению как можно раньше.

Дубин Ю.В. высказал пожелание, чтобы, как только появится ясность, что НРД становится материнской компанией для ДКК, рассказать, что НРД ждет от клиентов в этой связи и дать возможность клиентам определиться, какие сервисы ДКК необходимо сохранить обязательно.

Медведев Д. отметил, что для всех брокеров очень важно знать сохранится ли ППП в валюте в связи с тем, что НРД – НКО.

Власенко В. уточнил, есть ли сформированный и доступный для ознакомления анализ продуктов и сервисов НРД и ДКК, хочется понять, какие продукты будут в объединенной компании.

Краснова М. проинформировала, что сейчас проводится оценка необходимости, возможности и воспроизведения, например, сервисов, отсутствующих в одной компании, в рамках объединенной компании, а также сейчас идет работа над опросником, чтобы понять, какие продукты и сервисы не востребованы, а какие принципиальны для клиентов.

Петрова О. обратила внимание, что хотелось бы как можно раньше знать, как будут видоизменяться продукты при переносе из ДКК в НРД с технической точки зрения (форматы инструкций/отчетов). Желательно получить такую информацию как можно раньше до предполагаемого внедрения, чтобы клиенты могли перенастроить свои системы и проинформировать заранее своих клиентов.

Кузнецов Д. обратил внимание, что важно сделать не только сравнение услуг и продуктов двух депозитариев - они действительно во многом пересекаются, но и сохранить качество, условиях работы того или иного продукта, востребованного клиентами.

Медведев Д. отметил, что в любом случае, важно как можно быстрее получить информацию, чтобы каждая компания могла внутри разобрать свои ресурсы. Возможно, НРД стоит проанализировать возможность реализовать заявленные планы в указанные сроки.

Киреева проинформировала, что запланировано создание ресурса на сайтах НРД и ДКК, где будет вывешиваться информация о продуктах, о тарифах, о планах по дальнейшей модернизации и пр., также запланирована организация горячей линии, где можно будет также оставить свои комментарии и пожелания.

Краснова М.О. отметила, что любая обратная связь очень ценна, и поэтому, если есть какие-то предложения, может быть, сейчас не озвученные, но возникающие потом, то, пожалуйста, направляете их в НРД. Также Краснова М. отметила, что рассматривается в качестве рабочего варианта проведение совместных заседаний наших пользовательских комитетов с комитетом основных пользователей ДКК.

**Итоги голосования:** «За» - 11 голосов; «Против» - нет; «Воздержался» - нет

## **Вопрос №2: Система управления операционным риском НРД: решенные задачи и планы развития.**

Морозова Е. рассказала о задачах, стоящих перед НРД в части операционного риска менеджмента, о результатах работы Службы управления депозитарными рисками в 2011 г., а также о планах развития в 2012 г.

Медведев Д. попросил разъяснить: операционные риски такой организации, как НРД – это риски двух основных категорий – депозитарные риски и риски кредитной организации или они все операционные, и тот, и другой? И соответственно не понятно, почему риски денежных расчетов не относятся к категории операционных.

Морозова Е. пояснила, что это терминологические особенности.

Медведев Д. уточнил, какой размер страхового покрытия будет у НРД, если будет получен статус ЦД.

Морозова Е. уточнила цифру и пояснила, что размер страхового покрытия может быть пересмотрен в случае получения статуса ЦД.

Медведев Д. пояснил, что на его взгляд, нет прямой корреляции между объемом активов на хранении и требуемым размером страхового покрытия, и НРД правильнее сравнивать себя с центральными депозитариями стран Восточной Европы.

### **Принятое решение:**

1. Рекомендовать Правлению НРД уточнить размер страхового покрытия НРД, базируясь на опыте Центральные депозитариев стран Восточной Европы.

**Итоги голосования:** «За» - 11 голосов; «Против» - нет; «Воздержался» - нет

## **Вопрос №3 Обсуждение результатов анкетирования клиентов по их удовлетворенности ИТ сервисами НРД.**

Михайлов А. доложил, что в сентября 2011 года было проведено анкетирование клиентов НРД по удовлетворенности ИТ сервисами НРД. Все клиенты могли принять участие в анкетировании, используя форму, размещенную на сайте. По результатам анкетирования было получено 34 анкеты.

В среднем пользователи ответили достаточно хорошо. И если сравнить оценки внешних клиентов и ответы сотрудников НРД, последние более критичные, чем клиенты.

Медведев Д. уточнил, что возможно целевая аудитория тех, кто выставлял оценки, была не совсем корректна, т.к. анкета была доступна на сайте, и ее мог заполнить любой сотрудник. Правильнее сделать дополнительную работу – проконсультироваться с клиентами, кому отправлять подобные анкеты.

Киреева С. обратила внимание, что действительно данный опрос был массовым, выборки в этом плане не было, то есть он направлен был на пользователей, а не на IT-специалистов.

Семин А. отметил, что опросы клиентов по ИТ-сервисам планируется проводить на регулярной основе и важно получать от клиентов не только абсолютное значение, оценку,

а проследить динамику этих значений, чтобы понимать, в каких направлениях нам предстоит больше сконцентрировать работу по дальнейшему совершенствованию.

Медведев Д. уточнил по методике, как рассчитывалась оценка – как средняя по организации или как индивидуальная оценка каждого сотрудника, заполнившего анкету?

Семенов А. подтвердил, что учитывались оценки пользователей, а не организации.

**Принятое решение:**

1. Принять информацию к сведению.

**Итоги голосования:** «За» - 11 голосов; «Против» - нет; «Воздержался» - нет

**Вопрос №4. Разное.**

Киреева С. проинформировала, что по поручению Комитета (Протокол №4, Решения по вопросам 2-4) проведен опрос членов комитета. На данный момент получены анкеты от 9 представителей из 9 компаний. Соответственно, опрос мы продолжаем, потому что для нас это однозначно не достаточно для того, чтобы выносить результаты опроса на обсуждение Комитета. Киреева С. обратилась к членам Комитета заполнить анкеты и направить их секретарю Комитета.

Также Киреева проинформировала, что ориентировочно до 20-х чисел ноября мы ждем заявок в Комитет и, соответственно, согласия с обработкой персональных данных и прочее от представителей, которые будут от компаний выдвигаться в состав Комитета на 2012 год.

**Принятое решение:**

1. Принять информацию к сведению.

**Итоги голосования:** «За» - 11 голосов; «Против» - нет; «Воздержался» - нет

**Председатель комитета**

**Ю.В. Дубин**