

ММВБ ДЕМОНИСТРИРУЕТ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЙ ПОДХОД К ОБСЛУЖИВАНИЮ УЧАСТНИКОВ ТОРГОВ



В ноябре прошлого года в Группе ММВБ был создан Клиентский центр. Одной из его основных задач стала организация высокоэффективной системы комплексного обслуживания действующих и потенциальных участников финансовых рынков Группы ММВБ с применением технологии «Единого окна». О первых итогах работы Клиентского центра в интервью БО рассказала и.о. Директора по работе с участниками рынков — Начальник Управления сопровождения участников торгов ЗАО ММВБ **Жанна Ивановская**.



Б. О. Как строилась работа с участниками рынков до создания Клиентского центра?

Ж. И. До создания Клиентского центра и внедрения технологии «Единого окна» наши отношения с участниками строились в зависимости от того, на каком из рынков они работают — на валютном, фондовом, срочном, рынке госбумаг или денежном рынке. Процесс обычно начинался с аккредитации уполномоченных представителей профучастника, заключения договоров и последующим допуском к торгам. Ранее эту работу проводили сотрудники рыночных подразделений Группы ММВБ. С учетом того, что на каждом из рынков действуют свои Правила, которые регулируют процедуры приема и допуска к торгам (это либо Правила членства, либо Правила допуска к торгам),

каждый из рынков требует наличия индивидуального пакета документов. Начиная с договоров, и заканчивая доверенностями для курьеров. Документы поступали для каждого из рынков индивидуально, что, к сожалению, приводило к необходимости их дублирования. Кроме того, по старой схеме работы все документы, поступающие от участников рынков, принимались экспедиционной службой, сортировались, и только после этого направлялись в адрес соответствующих рыночных подразделений. Это занимало много времени и было неудобно прежде всего для профучастников.

Б. О. Как ведется работа с участниками рынка сейчас?

Ж. И. Для того, чтобы выработать единый подход к обслуживанию клиентов, работу с документами и унифицировать процедуру приема и допуска к торгам, было создано Управление сопровождения участников Клиентского центра ЗАО ММВБ. Его основной функцией является обслуживание участников всех рынков Группы ММВБ с использованием технологии «Единого окна». В рамках этого Управления была сосредоточена вся работа по приему новых участников на любой из рынков, допуск к торгам, получение статуса маркет-мейкера, подключение к системе оперативного информирования, заключение и сопровождение договоров, сбор документов и отчетности. В

результате нам удалось реализовать механизм комплексного обслуживания, а клиентам стало гораздо комфортнее работать с биржей.

Б. О. Почему технология называется «Единое окно»?

Ж. И. Во-первых, «Единое окно» — это «точка входа» и распределения всех документов от клиентов биржи: оригиналов учредительных документов, лицензий, карточек с образцами подписей, приказов о назначении ответственных лиц, доверенностей и т. д. Предоставление документов по всем рынкам в одно подразделение полностью исключает их дублирование. Во-вторых, здесь сосредоточены все входящие телефонные звонки и запросы, не подразумевающие получение платной биржевой информации. В нашем подразделении существуют специальные электронные почтовые ящики, куда клиенты могут направлять свои запросы. Сотрудники Группы клиентских менеджеров осуществляют постоянный мониторинг поступления запросов, на большинство из которых отвечают незамедлительно. В отдельных случаях запрос пересылается ответственному сотруднику Группы ММВБ, а клиентский менеджер отвечает за оперативное рассмотрение запроса. Компетентный ответ направляется участнику не позднее одного рабочего дня после поступления запроса. Для многих клиентов такая возможность взаимодействия по почте с сотрудниками



биржи принципиально удобнее, чем по телефону, особенно для региональных участников рынков. Наконец, мы обеспечили единый подход к приему информации и отчетности от участников всех рынков. На сегодня это полностью автоматизированный процесс, бумажных форм практически не осталось, а все данные могут быть представлены на биржу в форме электронных документов. Этот сервис реализован на высоком технологическом уровне и обеспечивает нашим клиентам возможность оперативного направления информации в сочетании с простотой заполнения необходимых форм документов.

Б.О. Что еще изменилось с появлением Клиентского центра?

Ж. И. Самое главное — это создание единой базы данных, которая объединила всю информацию по участникам торгов на всех рынках. В результате наши клиенты могут оперативно получить комплексную информацию по своему статусу на всех рынках у клиентского менеджера в режиме он-лайн. Также стало возможным организовать ежедневную сверку информации о статусе участника торгов и его трейдеров с биржевыми Торговыми системами. То есть до начала торгов происходит оперативное отслеживание и сравнение в

двух базах (клиентской и торговой системе) данных о статусе участника торгов и его уполномоченных представителях. Эта процедура способствует повышению надежности работы биржи и в значительной степени снижает операционные риски для клиентов.

Для всех участников торгов разработан единый унифицированный документ (Регистрационная карточка) и формат его предоставления, в соответствии с которым участники информируют биржу о существенных изменениях (смена наименования, местонахождения, данных о руководстве и т.д.). Помимо своей основной функции, Регистрационная карточка содержит основные мобильные телефоны сотрудников компании или банка, которых необходимо оперативно предупредить в случае возникновения нештатных ситуаций. В случае форс-мажора на их номера сразу будут направляться соответствующие сообщения. Ранее форма Регистрационной карточки была разной для всех рынков. Количество предоставляемых на биржу одним участником торгов карточек могло достигать до пяти. Причем большинство из них предоставлялось на бумажных носителях, что было крайне неудобно для участников торгов. По аналогичному прин-

ципу унифицированы подходы по предоставлению отчетности участниками торгов и участниками клиринга. На сегодня утвержден и введен в действие Порядок предоставления информации и отчетности ЗАО «ФБ ММВБ», Порядок предоставления отчетности участниками клиринга ЗАО ММВБ и Порядок предоставления информации участниками торгов и участниками клиринга ЗАО ММВБ.

И еще раз отмечу: даже если участник работает на всех рынках ММВБ, то он сдает отчетность и Регистрационную карточку только один раз с соблюдением единых сроков и в одних и тех же форматах.

Также нами разработан единый формат доверенности на получение и предоставление документов. Раньше в Правилах каждого рынка был свой образец доверенности на курьера, выданной первым лицом организации. Это создавало огромный поток документов (на сегодня у нас оформлено 6200 документов на курьеров). Сейчас участник торгов может предоставлять доверенность по единой форме отдельно в ЗАО ММВБ и в ЗАО «ФБ ММВБ» с возможностью выбора рынков. Таким образом, мы надеемся значительно сократить количество предоставляемых доверенностей.



Сейчас мы активно работаем над внедрением единых стандартов в Правилах членства и допуска к торгам на биржевых рынках Группы ММВБ. Многие процедуры по разным рынкам похожи. Ранее ряд положений Правил для каждого рынка дублировался: процедуры предоставления информации на биржу, порядок разрешения споров, меры дисциплинарного воздействия и прочее. На сегодняшний день уже подготовлен проект Правил допуска к участию в торгах в ЗАО «ФБ ММВБ», где процедуры приема и допуска на срочном и фондовом рынках объединены в единый документ. Уже идет работа над унификацией документов для других рынков Группы ММВБ.

Б.О. Какие ощутимые преимущества для клиента уже дает новая схема работы?

Ж. И. В первую очередь, это возможность получить в одном месте всю информацию о наличии учредительных документов, лицензий, документов на подписантов, статусах участника в торговых системах биржи, аккредитации трейдеров и действующих договорах сразу по всем рынкам биржи. Раньше для получения информации необходимо было созвониться с сотрудниками по соответствующему рынку. Также клиентские менеджеры осуществляют координацию ответов на запросы участников: клиентский менеджер «держит клиента» и обязательно контролирует адекватное исполнение каждого запроса.

Необходимо отметить, что сократился срок прохождения документов и появилась возможность оперативного получения информации о стадии обработки документов, о замечаниях к оформлению или необходимости замены документов. В целях сокращения сроков обработки клиентские документы были выделены из общего потока документов ММВБ. Это позволило оптимизировать документооборот и сократить срок их прохождения внутри биржи до одного дня.

Нами внедрен комплексный подход к обслуживанию участника рынка в рамках его деятельности на бирже. На сегодняшний день в Группе ММВБ 1022 участника торгов, при этом ключевые участники работают на всех рынках Группы. Гораздо проще осуществлять прием документов от Кандидата сразу на несколько рынков в одном подраз-

делении. Или синхронизировать процедуры приостановления или прекращения допуска к торгам. Вопрос комплексного подхода особенно актуален в случаях реорганизации участников торгов: проводятся встречи специалистов Группы ММВБ с клиентами, где обсуждаются все аспекты оформления документов по всем рынкам и компаниями Группы при переводе бизнеса. Все возникающие вопросы стараемся решать оперативно.

Б.О. Какие еще Вы видите перспективы в деятельности Клиентского центра?

Ж. И. Скоро на ММВБ начнет работу контакт-центр. Создание контакт-центра в Группе ММВБ — это требование времени, его необходимость обусловлена огромным количеством и разнообразием звонков, поступающих на биржу от клиентов Группы ММВБ. Сегодня, к примеру, нашим сотрудникам достаточно часто поступают обращения, которые не входят в компетенцию Управления сопровождения участников. Например, вопросы от физических лиц, как начать торговать на бирже, что делать с наследством или сколько стоит сегодня доллар США. На подобные непрофильные для нас звонки приходится около 30% обращений. Создание же контакт-центра позволит организовать грамотную маршрутизацию звонков клиентов.

Осенью у нас будет открыт «Клиентский зал», куда представители участников торгов могут спокойно прийти и получить необходимые консультации по представленным документам и их оформлению, а также решить любые другие вопросы непосредственно с представителями ММВБ.

Кроме того, в наших ближайших планах стоит организация услуги «Личный кабинет» для участника торгов на сайте ММВБ. Такой сервис позволит участнику в режиме реального времени видеть все свои статусы и документы (например, предоставленные доверенности и сроки их истечения), а также получать необходимую информацию от биржи. Планируется разместить на сайте ММВБ разнообразные полезные клиентские сервисы. Например, калькулятор тарифов. Также предполагается модифицировать обратную связь с участниками рынков. Постоянный анализ обратной связи позволит развивать наши клиентские сервисы и

оперативно реагировать на предложения по совершенствованию нашего обслуживания.

Мы планируем продолжить работу по унификации нормативных документов и переходу в целом на безбумажные технологии с использованием каналов ЭДО. На сегодняшний день у нас только на фондовом и срочном рынках присоединение к ЭДО является обязательным условием допуска организации к торгам. В перспективе предполагается распространить это требование на все рынки Группы ММВБ.

Также представляется целесообразным предложить участникам торгов более гибкую систему обслуживания: выделить фокус-группы в зависимости от специфики интересов, реализуемых клиентом на бирже (характера проводимых операций, активности клиентов, способа технического доступа, региональных особенностей и так далее). Обсуждается вопрос о возможности выделения персональных клиентских менеджеров для участников торгов. Надеемся, что клиентам это понравится.

Еще мы планируем объединить имеющуюся у нас базу данных с информацией по участникам торгов с базой данных Национального клирингового центра (НКЦ). Это, с одной стороны, ускорит процесс обмена информацией между нашими компаниями, а с другой — позволит клиенту получать у клиентского менеджера информацию не только в рамках статусов на бирже, но и данные от клиринговой организации. Кроме того, предполагается значительно расширить область действия нашей клиентской базы данных и дополнить ее блоком информации по техническому доступу участников торгов и оформлению ЭДО, поскольку многие вопросы клиентов именно об этом. Такое решение позволит нам организовать полноценный консалтинг по вопросам технической поддержки клиентов Группы.

Впервые мы начинаем работу по приему в состав участников торгов на валютном рынке банков-нерезидентов. Это совершенно новая группа участников, взаимодействие с которыми очень интересный процесс. Но это уже тема отдельного интервью. Самое главное: мы принципиально изменили схему обслуживания участников и создали наиболее комфортные условия для нашего сотрудничества. ■