

IT-решения меняют представление о деятельности регистраторов

Держатели реестров ценных бумаг активно внедряют в своей деятельности современные и подчас уникальные, продиктованные спецификой именно этой сферы бизнеса, IT-решения: комплексы управления клиентскими потоками, интернет-сервисы для эмитентов и держателей ценных бумаг, совершенно новые системы безопасности и управления рисками. Своим опытом создания, апробации и применения автоматизированных систем взаимодействия с клиентами поделились с нами представители крупнейшего российского регистратора Р.О.С.Т. и ведущего российского поставщика программно-аппаратных решений в области автоматизации и системной интеграции «САГА Технологии».

Летом 2013 года был подписан и с 1 октября 2013 года вступил в силу 142-й Федеральный закон, в соответствии с которым в течение года акционерные общества должны были передать ведение реестров ценных бумаг в руки регистраторам. На момент вступления закона в силу уровень проникновения услуг реестродержателей на рынке составлял, по оценкам аналитиков, чуть более 18 процентов. Было подсчитано, что для 100-процентного проникновения каждому из действующих в стране регистраторов необходимо принимать в день более 20 реестров. Принятие 142 закона, таким образом, существенно ускорило внедрение новейших технологий в сфере регистраторских услуг.

Регистратор Р.О.С.Т. - крупнейший универсальный регистратор России, со своей разветвленной сетью региональных отделений, ведет реестры более 7500 акционерных обществ, в том числе таких компаний, как «Интер РАО», «РусГидро» и ряда других. Не удивительно, что с принятием 142 закона, многие компании, которые ранее вели свои реестры самостоятельно, предпочли выбрать реестродержателя среди лидеров рынка, поэтому Р.О.С.Т. стал одним из регистраторов, который столкнулся с особо существенным увеличением клиентского потока.

«Мы всегда гордились тем, что последовательно улучшали качество обслуживания наших клиентов, в том числе и с учетом требований международных стандартов качества обслуживания, - рассказывает директор департамента маркетинга и развития регистратора Р.О.С.Т.¹ Сергей Васильев. Так как в нашем клиентском активе есть компании с большим количеством акционеров (более 300.000) и мы периодически проводим для них крупные корпоративные мероприятия, например, выкуп акций. Конечно, ничего сверхъестественного тут нет, схемы взаимодействия с акционерами крупных компаний-эмитентов давно отработаны. Но такое разовое увеличение клиентского потока, которое дал всему регистраторскому рынку 142-ФЗ, внесло в эту отработанную схему свои коррективы. Ближе к дедлайну, установленному законом 1 октября 2014 года, начали появляться определенные проблемы с обслуживанием в операционном зале: небывалый наплыв клиентов, многие из которых по каким-либо причинам откладывали визит к регистратору на последний момент, привел к тому, что стали появляться очереди. Выход мы нашли в оперативном внедрении системы электронной очереди, которая позволила упорядочить работу с клиентами в операционном зале, что благоприятно сказалось на качестве обслуживания и отношении клиентов к необходимости ожидать своей очереди, - говорит Сергей Васильев.

Выбор пал на известного российского поставщика программно-аппаратных решений и разработчика комплексов автоматизации и системной интеграции «САГА Технологии». Компания работает на банковском рынке с начала 2000-х, программно-аппаратные комплексы под брендом SAGA действуют сегодня более, чем в 180 российских и зарубежных банках. В числе продуктов компании - программно-аппаратный комплекс «Электронная очередь САГА», который успешно функционирует в ряде банковских отделений Москвы.

«Перед нами была поставлена интересная задача, над ней было приятно работать, - рассказывает генеральный директор «САГА Технологии» Андрей Жолобов. Дело в том, что стандартная электронная очередь обезличена. Она прекрасно подходит для оптимизации клиентских потоков в любых присутственных местах, будь то банки или государственные структуры, ведущие прием населения, или поликлиники – и так далее. Функции стандартные - человек приходит, выбирает на экране терминала самообслуживания нужную услугу, получает талончик и наблюдает на настенном мониторе за ходом очереди, ждет вызова к специалисту. Но это только внешняя сторона электронной очереди».

Внутренняя сторона – это программно-аппаратный комплекс, включающий в себя несколько элементов - от виртуального пульта взаимодействия с клиентом у операциониста, до некоторых крайне важных функций управления «очередью», доступных только администратору. Например, администратор имеет возможность в режиме реального времени наблюдать за загрузкой сотрудников в операционном зале и перераспределять их нагрузку. Он может в режиме реального времени менять список услуг, которые оказывает то или иное окно. «Электронная очередь САГА» оснащается блоком статистики и аналитики, позволяющей оценить множество параметров, таких, как востребованность той или иной услуги – общая или в зависимости от времени суток, от дня недели, от календарной даты и так далее. А также позволяющая определить загруженность организации в рабочий период или по дням недели – и дать на этом основании рекомендации клиентам о наиболее удобном времени посещения. Все это позволяет оптимизировать процесс обслуживания клиентов, но не только. Существуют даже модули оценки качества работы менеджеров по целому ряду параметров.

«Все эти модули могут быть задействованы по желанию заказчика, а кроме того, учитывая, что «Электронная очередь САГА» - это полностью, от «а» до «я» наша разработка, разработка наших программистов и инженеров, в систему могут быть добавлены новые функции – в зависимости от потребностей клиента», - говорит Андрей Жолобов.

Именно такой особый подход потребовался, по словам гендиректора IT-компании, к продукту для Регистратора Р.О.С.Т. Базовая обезличенная электронная очередь не могла обеспечить необходимого качества обслуживания клиентов. В результате, по итогам тщательного анализа бизнес-процессов, было принято решение о персонификации клиентов.

«Например, очередь работает с категорией «юридические лица». Клиент реестродержателя указывает, какое юридическое лицо он представляет, указывает статус – акционер, представитель эмитента, указывает необходимую операцию, часть информации о клиенте подгружается из системы CRM регистратора - и в соответствии с этими параметрами проводится распределение клиентских потоков, - говорит Андрей Жолобов. - Некоторые операции требуют индивидуальной работы с клиентом, некоторые требуют длительного времени, а другие вопросы могут быть оперативно решены в операционном зале. Все эти моменты система электронной очереди учитывает».

Но на этом инновации не заканчиваются. В ближайшее время клиенты Регистратора Р.О.С.Т. могут записываться на прием на удобное им время через веб-сайт компании. Важной особенностью применяемого решения по управлению электронной очередью, используемой в Регистраторе, станет обеспечение повышенной безопасности при обслуживании клиентов, а именно – видеофиксация подписи акционера. Работу над этой системой также ведет «САГА Технологии».

«Систему электронной очереди мы интегрируем с интернет-сервисом и системой видеонаблюдения, - рассказывает Андрей Жолобов. – Выглядеть функционирование всего комплекса в целом будет следующим образом: клиент резервирует время приема через сайт Регистратора Р.О.С.Т., указывая свои данные, цель визита. Далее акционер приходит к назначенному времени и к конкретному менеджеру, специалисту по данному вопросу. Когда клиент подписывает документы, операционист на виртуальном пульте управления «очередью»

нажимает соответствующую кнопку – и система видеонаблюдения фиксирует подпись на камеру. Видеозапись прикрепляется к «карточке» клиента и хранится на сервере регистратора».

«Это очень важный элемент, - поясняет директор департамента маркетинга и развития Регистратора Р.О.С.Т. Сергей Васильев. - Подпись акционера под передаточным распоряжением является ключевым элементом в вопросе управления учета правами на ценные бумаги. Мы должны быть уверены, что подпись не поддельная, и что акционер поставил ее собственноручно. С системой видеофиксации подписи мы снимаем потенциальные риски и с акционера, и с себя. В любой момент из нашей базы данных можно поднять эту запись и убедиться, что подпись была сделана именно владельцем ценных бумаг или его законным представителем на основании доверенности или уполномоченным представителем юридического лица».

«Эта специфика регистраторской деятельности означает, что даже продвинутую электронную очередь наш комплекс давно перерос, - говорит Андрей Жолобов. – По сути, мы имеем дело с индивидуальным клиентским интерфейсом и автоматизированной системой взаимодействия с клиентами. Фактически, таких систем еще не было, и Р.О.С.Т. – первый и пока единственный обладатель подобной системы».

Останавливаться на достигнутом регистратор не планирует. По словам Сергея Васильева, будущее Р.О.С.Т. он видит в развитии интернет-решений для клиентов. Идет непрерывное совершенствование и расширение функциональности уже существующих и доступных на сайте реестродержателя онлайн-сервисов таких, как Р.О.С.Т.- connect (сервис электронного документооборота для акционеров и эмитентов), «Личный кабинет эмитента», «Личный кабинет акционера». On-line сервисы начинают оказывать полноценные услуги клиентам. Например, «Личный кабинет эмитента» предлагает клиенту не только подать заявку на участие регистратора в счетной комиссии, но и виртуально консультирует по вопросам формирования повестки дня собрания, а также помогает составить документы, связанные с организацией и проведением собрания акционеров. Это реализовано за счет использования в «Личном кабинете эмитента» интеллектуальных справочников и управляющих метаданных, в которых отражены актуальные требования законодательства и опыт организации собраний акционеров. В своем «Личном кабинете акционера» владелец ценных бумаг может получить информацию о принадлежащих ему ценных бумагах, запланированных корпоративных мероприятиях эмитента и их результатах, операциях по выплате дивидендов и многом другом. Развитие On-line сервисов продолжается. В «Личном кабинете эмитента» в стадии тестирования реализовано предоставление в электронном виде финансовых документов, функционирует электронный помощник по составлению анкеты эмитента. На сайте будет работать «электронный консультант» по предоставлению документов – оснований для проведения операций с ценными бумагами. Готовятся к внедрению и другие электронные услуги.

«Наша перспектива – это полноценный и при этом безопасный выход в сеть. И я надеюсь, что это вопрос ближайшего будущего», - говорит Сергей Васильев.

ⁱ АО «Регистратор Р.О.С.Т. одна из немногих компаний регистраторского рынка, которая сертифицирована по стандарту ISO 9001:2008