

Клиентский сервис

Одной из важнейших задач Биржи является совершенствование сервисов и услуг с целью повышения эффективности взаимодействия с клиентами, снижения их издержек и оптимизации документооборота. В 2019 году Департамент клиентской поддержки сконцентрировался на кардинальном изменении процессов с целью улучшения сервиса для клиентов и снижения операционных рисков. В рамках этой работы началась реализация двух крупных проектов: «Оптимизация допуска к участию в торгах (онбординг)» и «Единое досье».

Цель проекта по оптимизации допуска к участию в торгах – сокращение времени допуска к торгам на всех биржевых рынках и, как следствие, ускорение процесса привлечения клиентов на рынки. В рамках проекта процедура допуска к участию в торгах на стороне Биржи сократится на 80 % (с 46 до 10 рабочих дней). Планируется также существенно упростить и автоматизировать бизнес-процессы: из более чем 200 ручных операций останется не более 30 операций, уровень автоматизированности процессов (Straight Through Processing Rate, STP rate) по которым достигнет 70 %.

Предполагаются развитие электронных клиентских сервисов и переход на электронное взаимодействие с клиентами при допуске к торгам путем подачи необходимого комплекта документов через «Личный кабинет».

В рамках этого сервиса в «Личном кабинете» клиент сможет направлять документы, просматривать статусы обработки документов и контролировать весь процесс допуска к участию в торгах.

Проект «Единое досье» позволит Группе иметь один «золотой» комплект документов по каждому клиенту. Таким образом, клиенту, пришедшему на обслуживание, например, в НРД, не придется повторно нести документы в НКЦ или на Биржу. Это позволит увеличить количество используемых клиентом сервисов за счет простоты доступа к ним. Наличие одного места ведения комплекта даст возможность существенно сократить издержки на его сбор, хранение и актуализацию.

В целях реализации функции «Знай своего клиента», контроля сроков ежегодного обновления идентификационных сведений, снижения операционных рисков и риска неисполнения требований законодательства Биржа оптимизировала процесс идентификации клиентов. Это позволило унифицировать функционал и экспертизу по основным бизнес-процессам, усилить контроль за непредоставлением клиентами документов в целях идентификации и обновления сведений, повысить лояльность клиента, сосредоточив все вопросы по идентификации и обновлению сведений о клиенте, включая вопросы предоставления документов, в руках одного менеджера.