



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

ПРОТОКОЛ № 2

заседания Комитета по качеству и рискам НКО АО НРД

Форма проведения заседания: совместное присутствие членов Комитета по качеству и рискам НКО АО НРД для голосования по вопросам повестки дня и принятия решений по вопросам, поставленным на голосование.

Дата проведения заседания: 25 октября 2018 года.

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

Время проведения заседания: 15:00 - 18:00 часов московского времени.

Дата составления протокола: 26 октября 2018 года.

ЧЛЕНЫ КОМИТЕТА, ПРИСУТСТВОВАВШИЕ НА ЗАСЕДАНИИ:

1. Сидорова Наталья Борисовна
2. Векслер Ольга Феликсовна
3. Власенко Владислав Викторович
4. Давыдова Юлия Юрьевна
5. Долгополова Мария Юрьевна
6. Камашева Светлана Эдуардовна
7. Петрова Ольга Александровна

ЧЛЕНЫ КОМИТЕТА, ОТСУТСТВОВАВШИЕ НА ЗАСЕДАНИИ:

1. Плехова Надежда Геннадьевна
2. Попова Татьяна Владимировна
3. Рязанцева Ирина Николаевна
4. Савинова Екатерина Андреевна

5. Сидельников Андрей Юрьевич
6. Тарарышкин Денис Васильевич

**ЧЛЕНЫ КОМИТЕТА, ПРЕДСТАВИВШИЕ ПИСЬМЕННЫЕ МНЕНИЯ
ПО ВОПРОСАМ ПОВЕСТКИ ДНЯ:**

1. Рязанцева Ирина Николаевна

ПРИГЛАШЕННЫЕ:

Аристов С.Н.	Директор Департамента клиентских и корреспондентских отношений НКО АО НРД
Андрианов П.А.	Директор по информационным технологиям
Боднарчук В.Н.	Директор Департамента маркетинга и продаж
Борисова Л.Б.	Начальник Управления взаимодействия с клиентами НКО АО НРД
Володина А.С.	Директор Департамента риск-менеджмента НКО АО НРД.
Горшков А.В.	Руководитель направления бизнес-анализа Управление маркетинговых исследований и анализа рынка
Жарова Л.М.	Секретарь Комитета по качеству и рискам НКО АО НРД

ПОВЕСТКА ДНЯ ЗАСЕДАНИЯ:

1. Задачи и проекты НРД направления «Удовлетворенность клиентов»
2. Мероприятия, направленные на повышение качества ИТ-сервисов

1. **ВОПРОС 1 ПОВЕСТКИ ДНЯ:** Задачи и проекты НРД направления «Удовлетворенность клиентов»

Слушали: Аристов Сергей Николаевич, директора Департамента клиентских и корреспондентских отношений и Борисову Ларису Борисовну, начальника Управления взаимодействия с клиентами.

Выступили: Сидорова Н.Б., Давыдова Ю.Ю., Петрова О.А., Камашева С.Э., Власенко В.В., Векслер О.Ф.

РЕКОМЕНДАЦИИ ЧЛЕНОВ КОМИТЕТА:

1. Обеспечить настройку поисковой системы сайта НРД на подбор, в первую очередь, материалов по документам, а не пресс-релизов.
2. В сообщения клиентам о внесении изменений в документы добавить более подробное описание предполагаемых изменений. Файлы размещать в режиме правки.
3. Обеспечить возможность получения через ЛКУ информации по срокам доверенностей, ключей сертификатов, анкет.
4. Обеспечить информирование клиентов о статусе их обращений в НРД.
5. При размещении на сайте НРД отдельных материалов, роликов видеозаписи, согласовывать процесс с требованиями информационной безопасности.

Вопрос, поставленный на голосование:

Принять к сведению информацию о задачах и проектах НРД направления «Удовлетворенность клиентов» на 2018г.

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

Число членов Комитета, принявших участие в голосовании – 8.

Кворум для принятия решения имелся.

Итоги голосования:

- «за» - 8;
- «против» - нет;
- «воздержался» - нет.

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

ПРИНЯТОЕ РЕШЕНИЕ:

Принять к сведению информацию о задачах и проектах НРД направления «Удовлетворенность клиентов» на 2018г.

ВОПРОС 2 ПОВЕСТКИ ДНЯ: Мероприятия, направленные на повышение качества ИТ-сервисов

Слушали: Андрианова Павла Алексеевича, Директора по информационным технологиям.

Выступили: Сидорова Н.Б., Давыдова Ю.Ю., Власенко В.В., Векслер О.Ф.

РЕКОМЕНДАЦИИ ЧЛЕНОВ КОМИТЕТА:

Предоставить членам Комитета статистику сообщений, направленных через Web-кабинет КД, и обращений клиентов, приходящихся на сезон проведения собраний акционеров.

Вопрос, поставленный на голосование:

Принять к сведению отчет по мероприятиям, направленным на повышение качества сервисов.

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

Число членов Комитета, принявших участие в голосовании – 8.

Кворум для принятия решения имелся.

Итоги «за» - 8;
голосования:
 «против» - нет;
 «воздержался» - нет.

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

ПРИНЯТОЕ РЕШЕНИЕ:

Принять к сведению отчет по мероприятиям, направленным на повышение качества сервисов.

Председатель Комитета

Н.Б.Сидорова