

# Клиентский сервис

В 2018 году Биржа продолжила совершенствование сервисов и услуг с целью повышения эффективности взаимодействия с клиентами, снижения их издержек и оптимизации документооборота.

Наряду с профессиональными участниками финансового рынка (российскими банками и брокерскими компаниями) и нерезидентами, которые исторически являются основными клиентскими группами Биржи, с 2017 года клиентскую базу пополнили нефинансовые и страховые компании, которым был предоставлен прямой доступ к валютному и денежному рынкам Биржи.

В целях повышения качества обслуживания клиентов Департаментом клиентской поддержки в 2018 году выделены шесть ключевых направлений: работа с корпоративными клиентами, взаимодействие с иностранными участниками, работа товарного рынка, совершенствование внутренних процессов, маркетинг и клиринг. Углубление экспертизы по этим направлениям позволяет персональным менеджерам быстрее и качественнее отвечать на запросы клиентов.

В продолжение расширения каналов коммуникации с клиентами была увеличена функциональность онлайн-сервиса «Личный кабинет участника»: теперь через него предоставляются торговые и клиринговые отчеты по всем рынкам; транслируется информация о статусах допуска на рынках, финансовая информация.

Доработан сервис единой регистрации клиентов участников торгов: в апреле 2018 года участникам торгов был предоставлен сервис онлайн-регистрации посредством файлового обмена в рамках системы электронного документооборота, в октябре был реализован проект по регистрации новых клиентов через API-подключение участников торгов к системам Биржи. Это позволило физическим лицам получать доступ к торгам практически мгновенно после открытия брокерского счета.

В целях снижения издержек и оптимизации документооборота за счет реализации процедуры получения сведений из открытых источников информации (сайты ФНС, Росстата) на 50 % сокращен перечень документов, представляемых клиентами для допуска к торгам. Завершена работа по переводу денежного рынка на унифицированную схему: единый регламент допуска, единый договор участия, деперсонификация трейдеров, – что позволило сократить для участников денежного рынка документооборот еще на 30 %.

Структурная реорганизация подразделений, связанных с клиентским взаимодействием, повысила эффективность обслуживания клиентов и прозрачность выполняемых процедур, позволила оказывать более разностороннюю и квалифицированную помощь клиентам. Для ускорения процедур допуска и поддержки клиентов в регионах часть функций была делегирована региональным офисам Биржи.

В 2019 году планируется сократить количество бумажных документов, получаемых от клиентов, за счет осуществления основного взаимодействия посредством электронного документооборота с использованием личного кабинета. В начале 2019 года стартует также большой проект по упрощению и автоматизации процедур приема на обслуживание, при реализации которого существенно сократятся сроки допуска к торгам и клирингу, а также объем документооборота и ресурсы, затрачиваемые на эти процессы как на стороне Биржи, так и на стороне клиентов.