

# Клиентский сервис

Задача Биржи – совершенствование сервисов и услуг с целью повышения удобства работы клиентов, снижения их издержек и оптимизации документооборота.

## Личный кабинет

В 2017 году был проведен комплекс работ по расширению функционала «Личного кабинета участника». В частности, реализован сервис по заказу и генерации ключей в рамках выполнения Биржей функций удостоверяющего центра, что позволило клиентам отказаться от предоставления бумажных форм при заказе ключей.

Предоставлена возможность просмотра и скачивания отчетов по торгам и клирингу на валютном и фондовом рынках. В 2018 году такая опция будет предоставлена и на остальных рынках Биржи.

Значительно модернизирован сервис, предоставляющий клиентам возможность направлять документы в электронном виде через «Личный кабинет участника». Сервис позволяет перейти на безбумажную технологию предоставления документов, подписанных электронно-цифровой подписью (ЭЦП) с соблюдением требований законодательства и нормативных документов Биржи. Это касается не только заявлений и поручений, но и документов в рамках политики «Знай своего клиента», что позволило существенно сократить сроки обработки документов, а также трудозатраты на стороне клиентов.

Усовершенствован стартовый раздел, содержащий основную информацию по участнику торгов с присвоенными статусами на биржевых рынках, а также раздел для SMA-доступа, позволяющий устанавливать ограничения для выбранного SMA-идентификатора.

Разработан и внедрен новый раздел по предоставлению финансовой отчетности в формате XBRL для профессиональных участников рынка ценных бумаг, управляющих компаний, акционерных инвестиционных фондов, негосударственных пенсионных фондов и страховых компаний.

В результате количество пользователей сервиса увеличилось на 12 % по сравнению с 2016 годом. Наибольшей популярностью пользуются разделы регистрации клиентов и финансовых документов.

## Единая регистрация клиентов

В 2017 году был доработан сервис по единой регистрации клиентов на валютном, фондовом и срочном рынках Биржи в части возможности регистрации нового типа клиента 9F (клиент – иностранное юридическое лицо, не имеющее ИНН и в соответствии с личным законом осуществляющее деятельность по управлению ценными бумагами).

Кроме того, в 2017 году стартовала разработка процедуры онлайн-регистрации клиентов, которая позволит клиентам совершать операции менее чем через полчаса после открытия брокерского счета.

## Оптимизация документооборота

Благодаря применению унифицированного подхода к процедурам допуска к торгам, в 2017 году на денежном рынке была продолжена оптимизация документооборота, включающая деперсонафикацию трейдеров, объединение документов и перевод взаимодействия с Федеральным казначейством в электронный формат. Данные изменения позволят значительно упростить процедуры допуска и снизить издержки клиентов.

## Взаимодействие с новыми клиентами

В 2017 году появился удобный инструмент для отслеживания процесса взаимодействия с новыми клиентами (онбординг). На базе Microsoft CRM был реализован функционал по ведению статуса получения допуска на Биржу клиентов-нерезидентов и корпораций. Функционал позволяет всем вовлеченным подразделениям вести и обновлять статусы в едином информационном поле. Это существенно ускоряет и упрощает коммуникацию, что позволяет сократить время онбординга. В 2018 году планируется завершить переход на CRM в целях ведения отчетов по онбордингу клиентов.