



Интервью с руководителем Департамента обслуживания эмитентов ЗАО «Новый регистратор»  
ДМИТРИЕМ КОШЕЧКИНЫМ

## НАШЕ ВРОЖДЕННОЕ КАЧЕСТВО — КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ

**РЦБ Дмитрий Александрович, как Вы пришли в регистраторский бизнес? С чего начинали?**

**Д. К.** В 1997 г. мой друг, работающий в компании, оказывающей регистраторские услуги, пригласил меня в подразделение по работе с эмитентами, которое собирались развивать. Пока я был единственным его сотрудником. В те времена считалось, что регистраторский бизнес гораздо ближе к сфере ИТ, чем к какому-либо направлению (в первую очередь по причине того, что программы для ведения реестра практически все писали для себя самих), поэтому мое инженерное образование (на тот момент я заканчивал учебу) и опыт работы в сфере ИТ оказались кстати.

Мы начинали с того, что писали макросы, позволяющие делать различные статистические и аналитические отчеты на основе баз данных используемого в регистраторе ПО. Честно говоря, я рассматривал эту работу как временную. Однако, по мере того как росла наша клиентская база, расширялся и спектр предлагаемых услуг, в результате штат нашего отдела довольно быстро увеличился. Через несколько лет нам пришлось создать отдельное подразделение, занимающееся собраниями акционеров, а потом — отдел выплаты дивидендов. В итоге за

10 лет наш отдел, первоначально состоящий из одного человека, вырос до целого управления, а его доля в доходах компании повысилась с 5 до 30%.

В 2010 г. в связи с продажей нашей компании нам пришлось искать новое место работы, и в начале 2011 г. мне и большинству моих сотрудников посчастливилось попасть в «Новый регистратор», где наши навыки, наработки и опыт наложились на стремление руководства регистратора к постоянному повышению технологичности и качества обслуживания клиентов компании, к ее постоянному развитию. В общем, что называется, мы нашли друг друга.

**РЦБ Что изменилось за столь длительное время?**

**Д. К.** За эти 17 лет изменилось очень многое: законодательство (причем кардинальные, коренные изменения произошли в каждом направлении нашей деятельности по 2–3 раза!); технические возможности; отношение бизнес-сообщества и населения в целом к юридическим и техническим аспектам владения собственностью через акции (и собственностью в виде акций). Да что говорить, если даже госорган — регулятор рынка (кстати, созданный как раз 17 лет назад) за это время поменялся трижды, причем за последний

год — дважды! Что касается последнего года, то количество новаций с начала 2013 г. и их революционность просто зашкалили. Практически, мы работаем уже на ином рынке и по новым правилам по сравнению с ситуацией двухлетней давности.

Проще перечислить, что осталось без изменений. Неизменно наше стремление оказывать нашим клиентам услуги наивысшего качества, быть скорее партнерами, чем просто подрядчиками, пусть даже очень качественными. Знаете, первое, чему я стремлюсь научить своих новых сотрудников, — это отношение к нашим клиентам как к кормильцам, такой подход очень помогает преодолевать возникающие изредка недоработки и недоразумения со стороны клиентов.

**РЦБ Чем, на Ваш взгляд, отличаются регистраторы друг от друга?**

**Д. К.** Очень интересная тема: различия регистраторов. Казалось бы, если они выполняют одинаковые функции, по крайней мере базовые, то их различия должны быть минимальными. Однако это не так. И связано это с тем, каким образом каждый из них «появился на свет». Одни регистраторы создавались для обслуживания какой-то «голубой фишки», возникшей в итоге приватиза-

ции, — они так и продолжают тяготеть к крупным клиентам. Другие регистраторы формировались как административный орган для обслуживания какого-то холдинга. Соответственно, построение архитектуры процессов у них весьма схоже с таковыми бюджетных учреждений. Еще одна категория регистраторов — участники различных историй с переделами собственности. Правда, среди крупных регистраторов их практически не осталось.

На этом фоне «Новый регистратор» выделяется тем, что он изначально создавался не как довесок к «голубой фишке» или холдингу, т. е. не как побочный бизнес, а как рыночная компания. Поэтому ориентированность на нужды клиентов — наше «врожденное качество».

Если коротко, то регистраторов различает отношение к клиентам: как к источнику денег, как к источнику проблем или — что, собственно, и практикует «Новый регистратор» — как к полноценным партнерам.

#### **РЦБ Как изменение инфраструктуры (создание ЦД) повлияло на работу компании?**

**Д. К.** Конечно, с нашей точки зрения, инфраструктура стала несколько более громоздкой и неудобной. Под нашей точкой зрения я подразумеваю мнение «корпоративщиков» — тех, кто работает с эмитентами. По сути, общение с номинальными держателями заключается или в оперативном получении данных о конечных владельцах (как вариант — уточнять уже полученную), или в предоставлении информации о судьбе ценных бумаг или денег их клиентов во время проведения каких-то глобальных корпоративных действий. (До этого года немалую часть нашего общения составляли также различные разбирательства при выплате дивидендов, но теперь законодатель лишил нас этой «радости», и отныне депозитарии сами выплачивают своим клиентам дивиденды.) С появлением ЦД тематика нашего общения не изменилась, мало того, адресаты остались прежними — это конечные депозитарии. Но теперь нам необходимо учитывать наличие нового передаточного звена между нами — Центрального депозитария. То есть такие экстренные, но порой критически необходимые действия, как, например, передача от конечного депозитария регистратору информации об акционере после 18 часов, теперь, увы, не возможны без предварительных согласований с ЦД.

Однако нельзя не отдать должного сотрудникам ЦД, которые прилагают се-

## СПРАВКА

Дмитрий Александрович Кошечкин, родился в 1973 г. в Москве, окончил Московский государственный университет печати по специальности «Управление и информатика в технических системах» (инженер), Высшую коммерческую школу при Всероссийской академии внешней торговли МЭРТ РФ по специальности «Общий и стратегический менеджмент» (мастер делового администрирования).

Начиная с сентября 1997 г. работает в сфере регистраторских услуг. В настоящее время руководит департаментом обслуживания эмитентов ЗАО «Новый регистратор» и является директором департамента по работе с клиентами ОАО «Объединенная регистрационная компания».

рзные усилия к тому, чтобы их структура обладала как можно меньшим «сопротивлением» прохождению информации по каналу «конечный депозитарий — регистратор».

#### **РЦБ Чем сегодня можно привлечь клиента?**

**Д. К.** Я глубоко убежден, что одним из важнейших факторов привлекательности регистратора для клиентов, наряду с надежностью и технологичностью, является доступность. Мы всегда открыты для консультаций по интересующим наших клиентов вопросам и готовы помочь разрешить какую-то, в том числе и нестандартную, проблему. Мне кажется, что и действующие клиенты, и те, кто только к нам приглядывается, безошибочно улавливают нашу искреннюю открытость. И это немаловажный фактор нашей привлекательности.

#### **РЦБ На чем строятся взаимоотношения с клиентами?**

**Д. К.** Самое главное, что нужно клиенту, — это внимание. Из постоянно проявляемого внимания произрастают и доверие, и удовлетворенность. Эту концепцию мы реализуем просто и четко: клиент звонит или пишет в департамент обслуживания эмитентов, и сотрудник, принявший звонок или письмо, начинает заниматься его вопросом. Если компетенции сотрудника для решения вопроса не хватает, то он подключает своего руководителя или нужного профильного специалиста компании. В случае отсутствия нужного специалиста в возможно короткие сроки организуется обратный звонок клиенту.

Одним словом, постоянная искренняя забота о клиентах — это основа долгих доверительных взаимоотношений.

#### **РЦБ В чем Вы видите перспективы развития инфраструктуры?**

**Д. К.** Безусловно, мы стремимся ко все большей автоматизации всех процессов, связанных с обслуживанием акционеров. Например, мы предлагаем акционерам личный интернет-кабинет, в котором можно просматривать информацию о своих счетах. В будущем он будет усовершенствован, его функциональный по-

тенциал — расширен, превратив его в полноценный аналог современных банковских личных кабинетов, т. е. появится возможность управлять своими бумагами. Также уже буквально на пороге реализации возможности голосования на общих собраниях акционеров через Интернет.

Что касается работы с эмитентами, то здесь успех невозможен без автоматизации их обслуживания — мы активно развиваем данное направление с помощью автоматизации бизнес-процессов. В частности, нами давно реализован и пользуется заслуженной популярностью у клиентов интернет-кабинет эмитента, в котором клиент может самостоятельно получать любые необходимые отчеты по реестру, без нашего участия. Представляете, насколько это облегчает жизнь группам компаний, когда на компьютере уполномоченного сотрудника всегда есть подробная информация по любому реестру акционеров группы!

Еще одно направление автоматизации обслуживания связано с вступающими в силу с 1 сентября 2014 г. изменениями в ГК РФ, согласно которым все собрания акционеров непубличных акционерных обществ должны будут проводиться регистраторами или нотариусами. Это, конечно, революционные новации, кардинально изменяющие рынок и роль регистраторов в жизни акционерных обществ. Для того чтобы снизить финансовую нагрузку от этого нововведения на наших клиентов, мы разрабатываем специальный раздел нашего сайта, на котором клиенты смогут самостоятельно (но из наших заготовок и поэтому без ошибок) подготовить предстоящее собрание акционеров. В итоге это существенно снизит цену, так как оплачиваются только услуги нашего специалиста, проводящего собрание.

В целом же в нашей отрасли, как и во всех других, будущее, безусловно, за информационными технологиями во всем их многообразии. Это и наша глубокая убежденность, и тот путь, по которому идет наше развитие. ■