

ОЦЕНКА ВОСПРИЯТИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ РЕГИСТРАТОРОВ РОССИЙСКИМИ КОМПАНИЯМИ-ЭМИТЕНТАМИ НА ОСНОВЕ МЕТОДОЛОГИИ CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)

ОХВАТ КОМПАНИЙ: АНКЕТИРОВАНИЕ 800 РОССИЙСКИХ КОМПАНИЙ
(сверхкрупный, крупный и средний бизнес, в т.ч. компании из списка «ЭКСПЕРТ-600»)

Период проведения анкетирования: Декабрь 2015г. – Март 2016г.

Дебютное исследование по данной тематике было проведено в 2011 году компанией «Интерфакс Бизнес Сервис».

Цель и результаты данного исследования:

Цели:

- Сбор статистики на основе ответов респондентов о качестве услуг регистраторов в целом, а также по отдельным видам услуг;
- Составление рейтингов участников рынка по качеству конкретных услуг.

Результаты:

- Выводы АРФИ по результатам анкетирования;
- Рейтинг компаний регистраторов.

Формат исследования, состав опрошенной аудитории:

Исследование проведено путем анкетирования представителей российских компаний.

Исследование не предусматривало материального или какого-либо иного поощрения респондентов. Респондентам и компаниям, которые они представляли, гарантировалась анонимность участия.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВЫВОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ	3
ИТОГИ АНКЕТИРОВАНИЯ.....	5
Период проведения исследования и целевая аудитория.....	5
Методология исследования	6
ОЦЕНКА КАЧЕСТВА РАБОТЫ: РЭНКИНГ КОМПАНИЙ-РЕГИСТРАТОРОВ	11
Общая оценка качества услуг регистраторов	12
Оценка качества отдельных услуг регистраторов	13
Индивидуальные профили регистраторов: сильные и слабые места с точки зрения компаний-клиентов	15
КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ИСПОЛНИТЕЛЯ ИССЛЕДОВАНИЯ.....	20

ВЫВОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

По итогам обработки ответов респондентов специалистами АРФИ был составлен рейтинг компаний-регистраторов по качеству их услуг с точки зрения восприятия компаниями-клиентами. Наивысший балл получила компания АО ВТБ Регистратор.

Позиции компаний-регистраторов по итогам исследования:

Место в рейтинге компании-регистратора по итогам исследования	Исследование II (2016)	Исследование I (2011)
1	АО ВТБ Регистратор	ОАО "Регистратор Р.О.С.Т."
2	АО "РЕЕСТР"	ЗАО ВТБ Регистратор
3	АО "Независимая регистраторская компания"	ЗАО "Новый регистратор"
4	АО "СТАТУС"	ЗАО "СТАТУС"
5	АО "Регистратор Р.О.С.Т."	ОАО "Регистратор НИКойл" (группа Computershare)

Источник: исследование НП «АРФИ», Декабрь 2015 - Март 2016

Подробнее о позициях компаний-регистраторов по каждой из категорий см. стр.13-14 данного отчёта.

В таблице показаны компании-регистраторы, на которых пришлось более 90% от общего количества упоминаний в анкетах респондентов (упоминания компаний, прекративших работу на рынке регистраторских услуг, в рейтинге не учитывались).

Компанией-лидером исследования 2016 года стало АО ВТБ Регистратор, которое опередило остальных регистраторов в 9 из 12 критериев оценки (либо показатели компании не уступали иным лидерам по данным критериям).

С точки зрения **общей оценки качества услуг регистраторов**, по выбранным критериям ситуация выглядит следующим образом:

НАЗВАНИЕ КРИТЕРИЯ	ЛИДЕРЫ РЭНКИНГА
Надежность	АО ВТБ Регистратор
Качество услуг и обслуживания, в т.ч.:	
Клиентоориентированность	АО "РЕЕСТР"
Удобство взаимодействия с регистратором и технологичность	АО ВТБ Регистратор / АО "РЕЕСТР"
Широта продуктовой линейки	АО ВТБ Регистратор
Стоимость услуг	АО ВТБ Регистратор

Источник: исследование НП «АРФИ», Декабрь 2015 - Март 2016

Подробнее о позициях компаний-регистраторов по каждой из категорий см. стр.12 данного отчёта.

С точки зрения **общей оценки качества отдельных услуг регистраторов**, по выбранным критериям ситуация выглядит следующим образом:

НАЗВАНИЕ КРИТЕРИЯ	ЛИДЕРЫ РЭНКИНГА
Ведение реестра	АО ВТБ Регистратор
Информационное обеспечение и оперативное уведомление эмитента о событиях в реестре	АО ВТБ Регистратор / АО "РЕЕСТР"
Выполнение функций агента по выплате дивидендов	АО ВТБ Регистратор
Подготовка и проведение собраний акционеров	АО ВТБ Регистратор
Сопровождение корпоративных действий	АО "РЕЕСТР"
Обслуживание акционеров, проведение операций в реестре	АО "РЕЕСТР"
Консультирование компаний-клиентов	АО ВТБ Регистратор

Источник: исследование НП «АРФИ», Декабрь 2015 - Март 2016

АНАЛИЗ ОПЫТА РЕСПОНДЕНТОВ, принявших участие в анкетировании:

Опыт респондентов (количество оценённых компаний-регистраторов)	Исследование II (2016): доля респондентов, оценивших 1, 2 или 3 регистраторов	Исследование I (2011): доля респондентов, оценивших 1, 2 или 3 регистраторов
1	51%	45%
2	34%	45%
3	15%	10%

Источник: исследование НП «АРФИ», Декабрь 2015 - Март 2016

По итогам исследования в 2011 году был сделан вывод о том, что большинство опрошенных компаний-эмитентов за последние 10 лет или ни разу не меняли регистратора, или делали это всего один раз. Новое исследование отразило расширение клиентской базы компаний-регистраторов (в силу требований закона, IV кв. 2014 года). Это привело к тому, что у большинства компаний-новых клиентов взаимодействием с регистраторами занимаются сотрудники, прежде не работавшие с регистраторами, и имеющие скромный опыт использования таких услуг. За пять лет уровень осведомленности опрошенной аудитории о содержании и качестве услуг у различных компаний-регистраторов по рынку в целом снизился.

ИТОГИ АНКЕТИРОВАНИЯ

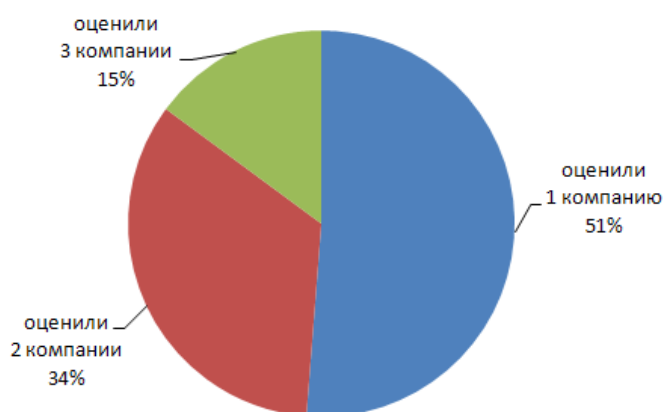
Период проведения исследования и целевая аудитория

Анкетирование респондентов проводилось в период с декабря 2015 года по февраль 2016 года.

Для целей опроса респондентов использовалась анкета, подготовленная с учётом результатов первого этапа исследования (в ходе которого были выявлены реальные критерии оценки качества работы регистраторов, которыми пользуется целевая аудитория Заказчика исследования).

В качестве целевой группы для опроса были выбраны представители российских компаний (сверхкрупный, крупный и средний бизнес, включая список «ЭКСПЕРТ-600»). На старте проекта для участия в исследовании были собраны контактные данные профильных сотрудников 800+ компаний.

Анализ опыта целевой аудитории (каждому респонденту в ходе анкетирования предоставлялась возможность сравнения качества услуг от 1 до 3 регистраторов)



Источник: исследование НП «АРФИ», Декабрь 2015 - Март 2016

Приведенное распределение свидетельствует, что более половины опрошенной аудитории (51%) имели опыт общения всего с одним регистратором на протяжении своей карьеры, либо эти специалисты не смогли оценить прошлый опыт, даже если он у них был. 34% опрошенной аудитории оказались более опытными - у них есть опыт общения с двумя компаниями-регистраторами. Только 15% респондентов оказались способны сопоставить качество услуг трех компаний-регистраторов, с которыми они работали на протяжении своей профессиональной деятельности (что больше 10%, зафиксированных для этой категории пятью годами ранее).

Таким образом, получаем очередное подтверждение того факта, что большинство опрошенных компаний-эмитентов за последние 10 лет либо ни разу не меняли регистратора, либо делали это лишь один раз. В этой связи понятны причины невысокого уровня осведомленности профильных сотрудников эмитентов о содержании и качестве услуг у различных компаний-регистраторов.

Методология исследования

Исследование по оценке восприятия услуг регистраторов российскими компаниями-эмитентами проводилось в два этапа.

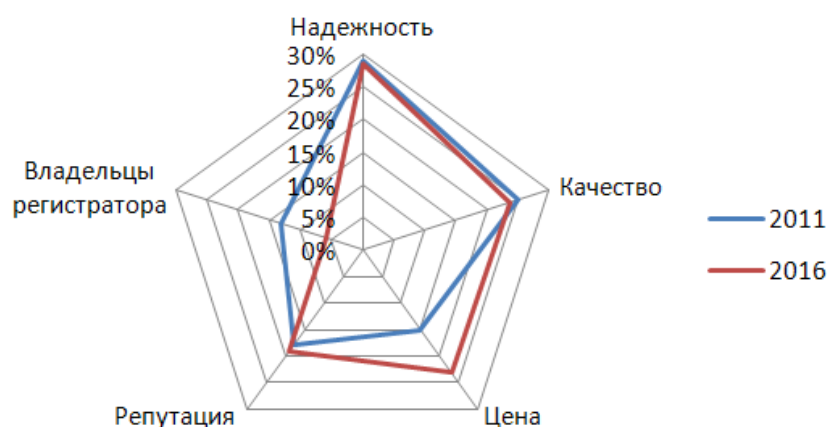
Этап I – Качественное исследование

Цель данного этапа - выявления критериев, которыми склонна оперировать целевая аудитория при оценке качества услуг профессиональных компаний-регистраторов.

Данное исследование было проведено путем телефонного опроса представителей целевых компаний-эмитентов.

По итогам проведенного опроса было установлено, что чаще всего предпочтение отдавалось надежности, качеству и цене (в порядке убывания значимости для респондентов).

Распределение критериев по степени важности для респондентов, в среднем по всем опрошенным группам (%)



Источник: исследование НП «АРФИ», Декабрь 2015 - Март 2016

Изменения по итогам пяти лет, с момента предыдущего исследования:

- критерии надежности и качества услуг ценятся клиентами по-прежнему высоко,
- заметно возросла значимость критерия цены, что – наиболее вероятно – связано с непростой экономической ситуацией в стране (перманентный кризис),
- значимость критерия репутации несущественно возросла, и это не лидирующая позиция,
- существенно снизилась значимость того, кто является владельцами регистратора, что возможно связано с состоявшейся консолидацией регистраторского рынка и выравниванием позиций ключевых игроков по данному критерию (с точки зрения компаний-клиентов).

Обработав полученные ответы респондентов, специалисты АРФИ выделили следующие критерии в категории **общей оценки качества работы регистраторов**:

КРИТЕРИЙ	ЧТО ПОДРАЗУМЕВАЕТ
Надежность	<ul style="list-style-type: none"> * отсутствие нарушений и конфликтов с фин.регулятором * информационная безопасность (отсутствие/наличие утечек клиентской информации) * сохранность собственности (наличие/отсутствие фактов хищений и фактов возмещений эмитенту убытков, качество управления этими рисками) * участие в ""корпоративных войнах"" * владельцы регистратора
Клиентоориентированность	<ul style="list-style-type: none"> * доступность персонального менеджера эмитента * доступность топ менеджеров для обсуждения важных тем * желание регистратора идти на компромисс с эмитентом * доверительное отношение с эмитентом
Удобство взаимодействия с регистратором и технологичность	<ul style="list-style-type: none"> * безошибочность в работе * соблюдение сроков * наличие электронного документооборота и интернет-сервисов * возможность предоставления сервиса в регионах - наличие и быстрота открытия новых пунктов обслуживания акционеров (филиалов и трансфер-агентов) * возможность исполнения операций в режиме онлайн * наличие жалоб акционеров
Стоимость услуг	<ul style="list-style-type: none"> * прозрачность ценообразования * ценовая доступность услуг регистратора для миноритарных акционеров компаний-клиентов
Широта продуктовой линейки	<ul style="list-style-type: none"> * количество услуг в предложении регистратора * быстрое реагирование на потребность клиента в новой или модифицированной услуге

Обработав полученные ответы респондентов, специалисты АРФИ выделили следующие критерии в категории **оценки качества отдельных услуг регистраторов**:

КРИТЕРИЙ	ЧТО ПОДРАЗУМЕВАЕТ
Ведение реестра	<ul style="list-style-type: none"> * выполнение обязательств в рамках договора на ведение реестра
Информационное обеспечение и оперативное уведомление эмитента о событиях в реестре	<ul style="list-style-type: none"> * предоставление информации из реестра * мониторинг поступающих распоряжений, запросов и исполненных операций в реестре
Выполнение функций агента по выплате дивидендов	<ul style="list-style-type: none"> * начисление дохода * организация выплат дохода * ведение истории выплат дохода
Подготовка и проведение собраний акционеров	<ul style="list-style-type: none"> * рассылка материалов к собранию * подготовка собрания * работа счетной комиссии на собрании
Сопровождение корпоративных действий	<ul style="list-style-type: none"> * добровольное и обязательное предложение, выкуп акций, эмиссии и т.д.
Обслуживание акционеров, проведение операций в реестре	<ul style="list-style-type: none"> * внесение записей в реестр и выдача информации из реестра по распоряжениям акционеров * обслуживание в on-line, предварительная экспертиза документов в день их поступления и др.
Консультирование компаний-клиентов	<ul style="list-style-type: none"> * бесплатные консультации по ведению реестра и решению иных корпоративных задач * наличие обучающих семинаров об изменениях в нормативной базе * консультационные и юридические услуги (поддержка корпоративных действий)

На основе выявленных критериев была подготовлена развернутая анкета для проведения второго этапа – количественного исследования.

Этап II – Количественное исследование

Для данного исследования на основе методологии Customer Satisfaction Index (CSI) специалистами АРФИ была разработана уникальная методология обработки ответов респондентов для составления рэнкинга компаний-регистраторов.

Данная методология учитывает следующие важные факторы, влияющие на итоговый балл, полученный компаниями – регистраторами:

- Степень значимости каждого конкретного фактора оценки работы компании-регистратора, с точки зрения восприятия потребителя (компании эмитента);
- Опыт респондента по взаимодействию с различными регистраторами (опыт работы с регистраторами учитывался по числу компаний, которые респондент способен содержательно сопоставить).

Большое значение на итоговый балл оказывали оцениваемые респондентами конкретные критерии качества услуг и их весовые коэффициенты, выявленные в ходе Этапа I.

Расчет итогового балла по каждой анкете и каждой упомянутой в ней компании-регистратору

Расчет итогового балла по каждой упомянутой в анкете компании-регистратору производился исходя и следующих предпосылок:

1. Анкета разделена на две смысловых категории, каждая категория имеет свой вес в итоговом балле компании-регистратора:
 - a. **Общая оценка качества услуг регистраторов – вес в итоговом балле 75%**
 - b. **Оценка качества отдельных услуг регистраторов – вес в итоговом балле 25%**

Данное распределение весовых коэффициентов сделано на основе анализа данных I этапа исследования (качественного), входе которого было выявлено, что респонденты не готовы детально оценивать каждую услугу регистратора, а скорее воспринимают его работу с точки зрения более общих и укрупненных категорий.

2. В каждой категории приведены критерии, выявленные в ходе Этапа I, каждый критерий имеет свой вес на итоговый балл компании-регистратора по категории:
 - a. **Общая оценка качества услуг регистраторов – критерии**

КРИТЕРИЙ	ВЕС КАТЕГОРИИ
Надежность	38%
Качество услуг и обслуживания	33%
в том числе:	
Клиентоориентированность	11%
Удобство взаимодействия с регистратором и технологичность	11%
Широта продуктовой линейки	11%
Стоимость услуг	29%

b. Оценка качества отдельных услуг регистраторов – критерии

КРИТЕРИЙ	ВЕС КАТЕГОРИИ
Ведение реестра	25%
Информационное обеспечение и оперативное уведомление эмитента о событиях в реестре	10%
Выполнение функций агента по выплате дивидендов	15%
Подготовка и проведение собраний акционеров	15%
Сопровождение корпоративных действий	10%
Обслуживание акционеров, проведение операций в реестре	25%
Консультирование компаний-клиентов	10%

Подсчет баллов по конкретному критерию качества в анкетах респондентов производился следующим образом:

- a. Оценки респондентов по конкретному критерию умножались на вес этого критерия (%) (см. выше значения, в таблицах в данном разделе), а также на коэффициент опыта респондента, см. таблицу:

ОПЫТ РЕСПОНДЕНТА	КОЭФФИЦИЕНТ ОПЫТА РЕСПОНДЕНТА
Респондент оценил 3 компании	100%
Респондент оценил 2 компании	90%
Респондент оценил 1 компанию	80%

- b. Для каждого регистратора, по каждому из критериев рассчитывалось среднее арифметическое значений, полученных в результате расчетов согласно пункту "а" (см. выше).

Подсчет итогового балла рэнкинга регистраторов производился следующим образом:

- a. Рассчитывались арифметические средние оценок: Общей оценки и Оценки отдельных услуг
- b. Итоговый балл по каждому регистратору рассчитывался по формуле:

$$\text{Итоговый балл} = (0,75 * \text{Общая оценка} + 0,25 * \text{Оценка отдельных услуг}) * 100$$

Построение профилей компаний-регистраторов

Построение профилей регистраторов производилось путем подсчета средних арифметических оценок по каждому из критериев исходя из выставленных респондентами оценок в анкетах по каждому из критериев (по 10 балльной шкале, где 1 – min, 10 – max оценка).

Основные отличия построения рэнкингов от построения профилей компаний-регистраторов

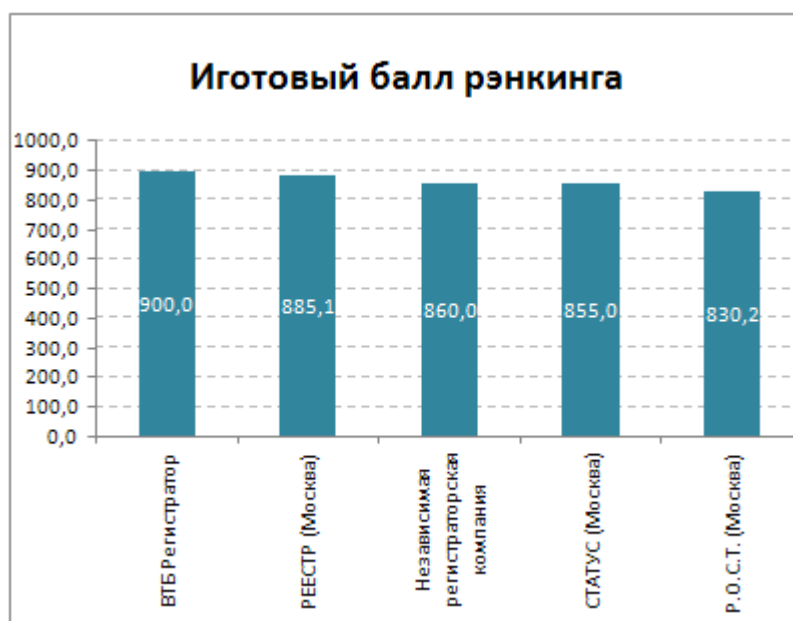
Для построения рэнкингов **использовались баллы**, полученные из оценок респондентов путем умножения на весовые коэффициенты, отражающие вес самого критерия и вес опыта респондента.

Для построения же профилей компаний-регистраторов **использовались только средние арифметические оценки по каждому критерию**, подсчитанные на основе выставленных респондентами в анкетах оценок.

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА РАБОТЫ: РЭНКИНГ КОМПАНИЙ-РЕГИСТРАТОРОВ

По итогам обработки ответов респондентов были отобраны для составления рейтинга 5 компаний, каждая из которых упоминалась в анкетах респондентов не менее 10 раз (за исключением компаний, ушедших с рынка регистраторских услуг).

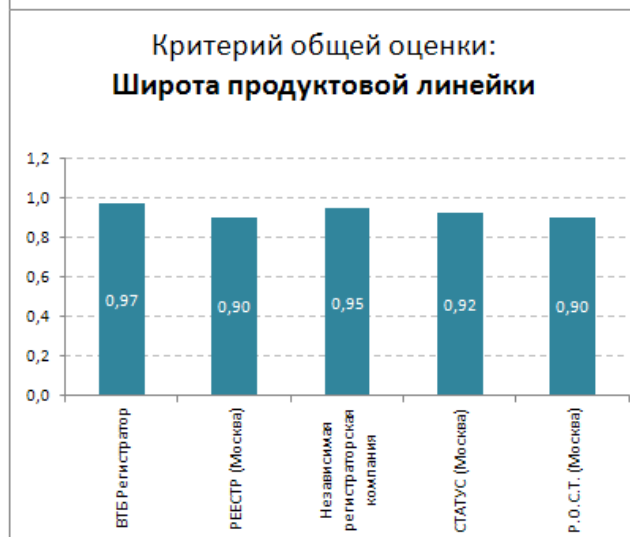
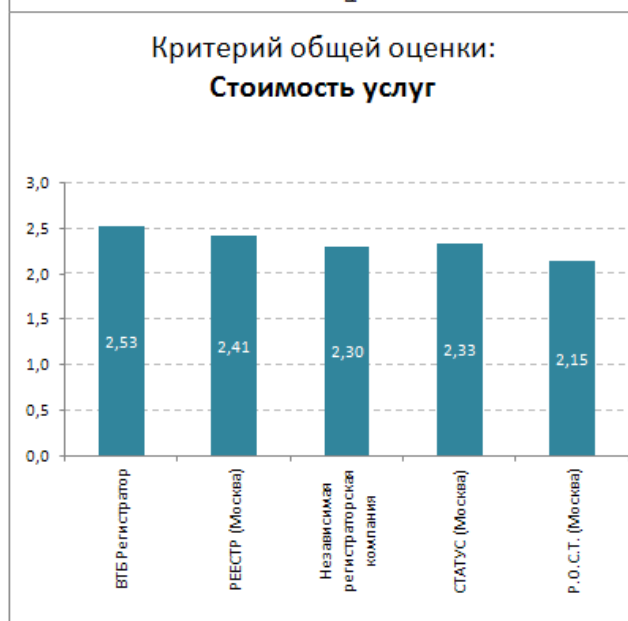
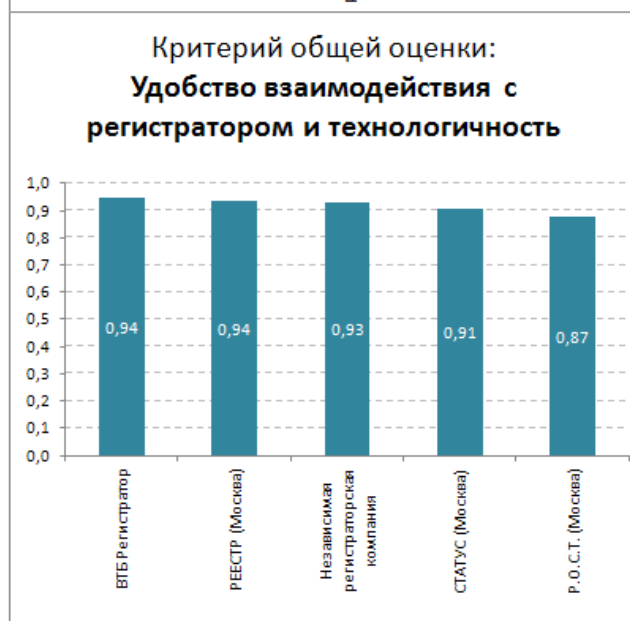
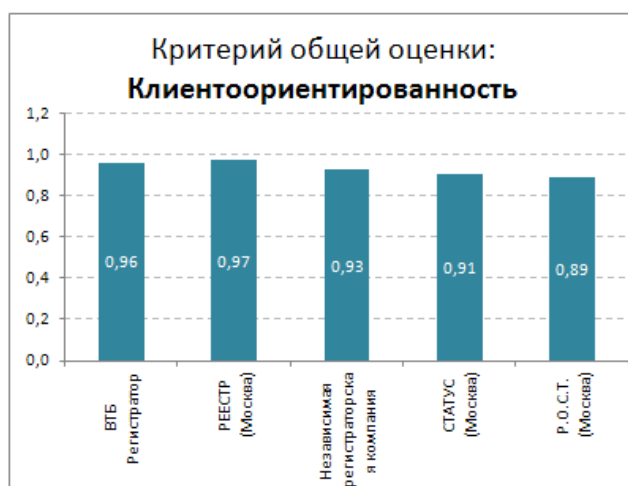
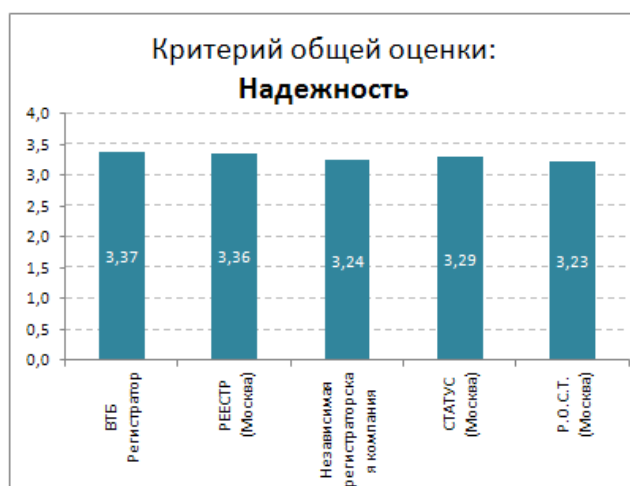
Рэнкинг компаний-регистраторов



Источник: исследование НП «АРФИ», Декабрь 2015 - Март 2016

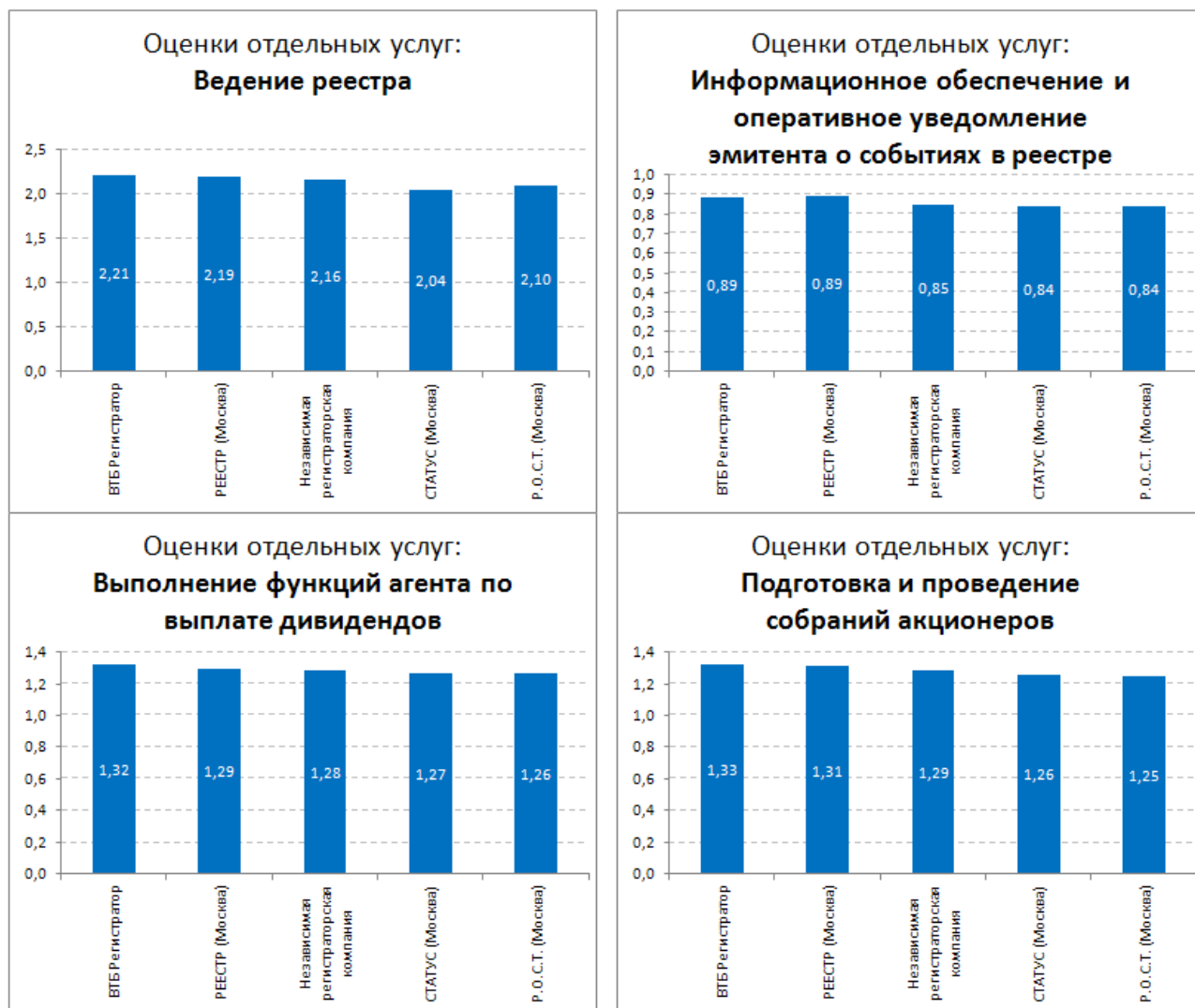
Компанией-лидером рэнкинга по итогам исследования 2016 года стало АО ВТБ Регистратор, которое опередило остальных регистраторов по 9 из 12 критериев оценки (либо соответствовало показателям других лидеров по данным критериям).

Общая оценка качества услуг регистраторов

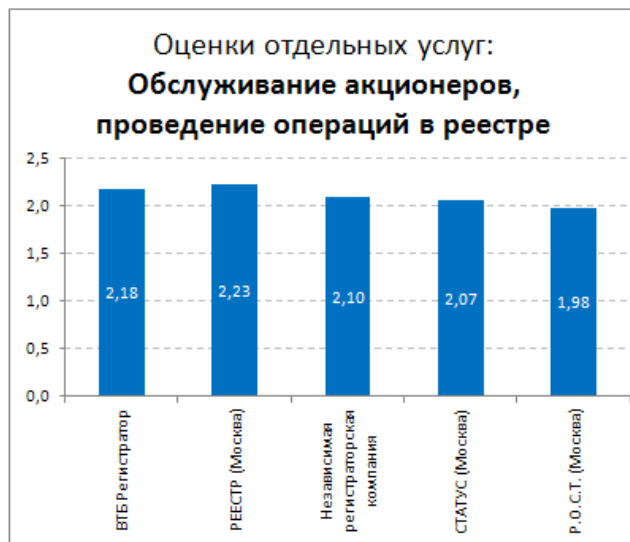
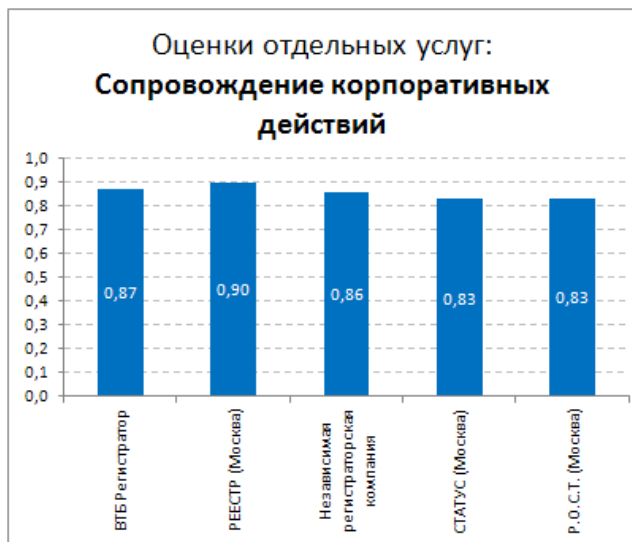


Источник: исследование НП «АРФИ», Декабрь 2015 - Март 2016

Оценка качества отдельных услуг регистраторов

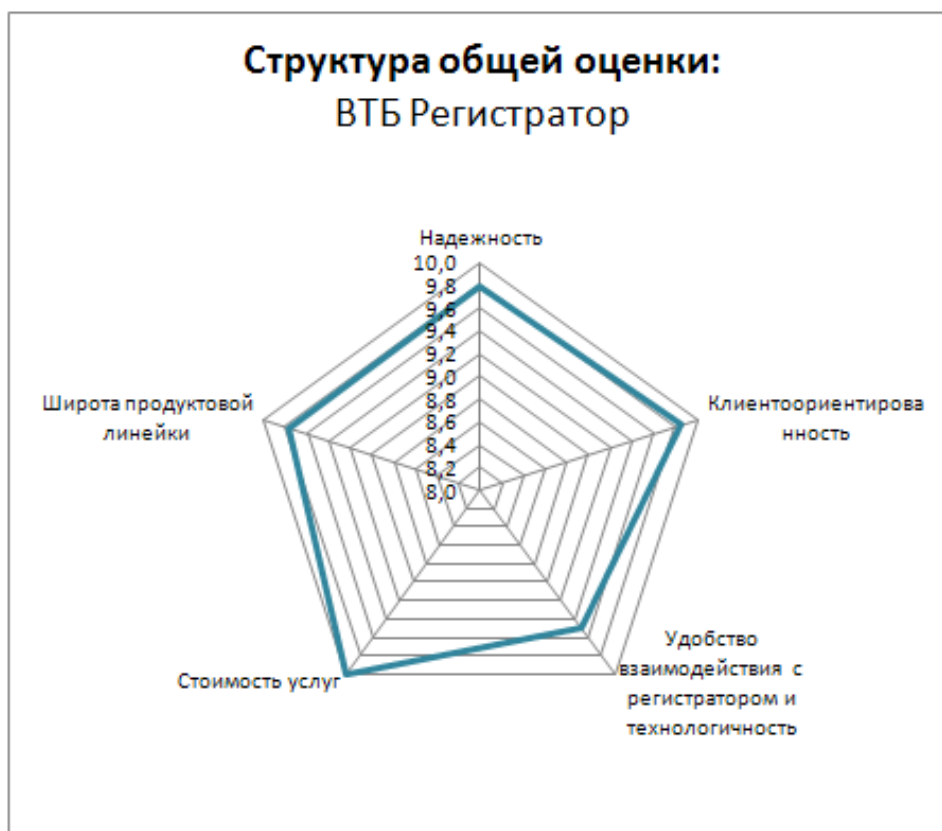


Источник: исследование НП «АРФИ», Декабрь 2015 - Март 2016



Источник: исследование НП «АРФИ», Декабрь 2015 - Март 2016

Индивидуальные профили регистраторов: сильные и слабые места с точки зрения компаний-клиентов



На диаграммах показаны средние значения оценок (1 – min, 10 – max), без учёта опыта респондентов и коэффициентов значимости оценок различных категорий.

Источник: исследование НП «АРФИ», Декабрь 2015 - Март 2016

Структура общей оценки: РЕЕСТР (Москва)



Оценка отдельных услуг: РЕЕСТР (Москва)



На диаграммах показаны средние значения оценок (1 – min, 10 – max), без учёта опыта респондентов и коэффициентов значимости оценок различных категорий.

Источник: исследование НП «АРФИ», Декабрь 2015 - Март 2016

Структура общей оценки: Независимая регистраторская компания



Оценка отдельных услуг: Независимая регистраторская компания



На диаграммах показаны средние значения оценок (1 – min, 10 – max), без учёта опыта респондентов и коэффициентов значимости оценок различных категорий.

Источник: исследование НП «АРФИ», Декабрь 2015 - Март 2016

Структура общей оценки: СТАТУС (Москва)



Оценка отдельных услуг: СТАТУС (Москва)



На диаграммах показаны средние значения оценок (1 – min, 10 – max), без учёта опыта респондентов и коэффициентов значимости оценок различных категорий.

Источник: исследование НП «АРФИ», Декабрь 2015 - Март 2016

Структура общей оценки: Р.О.С.Т. (Москва)



Оценка отдельных услуг: Р.О.С.Т. (Москва)



На диаграммах показаны средние значения оценок (1 – min, 10 – max), без учёта опыта респондентов и коэффициентов значимости оценок различных категорий.

Источник: исследование НП «АРФИ», Декабрь 2015 - Март 2016

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ИСПОЛНИТЕЛЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

НИ «АРФИ»

E-mail: contacts@arfi.ru

www.arfi.ru