

## ЦЕНА НЕ ВХОДИТ В ТОП-3 КРИТЕРИЕВ ВЫБОРА РЕГИСТРАТОРА: ВЗГЛЯД ЭМИТЕНТОВ НА КАЧЕСТВО УСЛУГ КОМПАНИЙ-РЕГИСТРАТОРОВ В РОССИИ

*Продолжительное время на фоне объединения бирж ММВБ и РТС, создания центрального депозитария анализу деятельности регистраторов уделялось явно недостаточное внимание. Между тем, совершенствование инфраструктуры фондового рынка в рамках создания в Москве Международного финансового центра невозможно представить без повышения качества всех её элементов, в том числе, регистраторов, выполняющих важнейшую роль в поддержке корпоративных действий эмитента и обеспечении прав основной массы акционеров. Не только ведение реестра акционеров, но и непосредственное участие в организации и подготовке общих собраний акционеров, выплата доходов акционерам и других процедурах корпоративной жизни эмитента возводят качество услуг регистратора в ранг одного из самых значимых факторов повышения конкурентоспособности России на рынках капитала. Все это побудило аналитиков Интерфакс Бизнес Сервис обратить пристальное внимание на регистраторов и выяснить, как высоко и по каким критериям оценивают эмитенты своих регистраторов.*

**Р**егистраторов, предлагающих услуги по ведению реестра акционеров эмитента, на отечественном рынке достаточно большое количество, но вот с оценкой качества предоставляемых ими услуг до настоящего времени возникали существенные проблемы.

### ***Взгляд «снаружи»***

Казалось бы, существует множество внутренних рейтингов и различного рода исследований спектра услуг компаний-регистраторов. Однако главный их недостаток в том, что подобные исследования проводятся самими регистраторами для своих целей, т.е. носят изначально зависимый, необъективный характер. Более того, результаты таких исследований найти в свободном доступе не реально и не менее трудно вникнуть в их суть, ведь иногда итоги исследований изложены таким языком, что без специальных знаний в них не разобраться.

«Человеку случайному вопрос выбора регистратора мог бы показаться достаточно простым: смотрим список существующих на рынке компаний, оказывающих такие услуги, выбираем предлагающего наиболее подходящие условия и заключаем договор. В качестве дополнительного этапа отбора можно включить сбор отзывов от клиентов, - комментирует решение о проведении исследования **Станислав Мартюшев, генеральный директор IR-агентства «Интерфакс Бизнес Сервис»**. – Но на практике выполнить такую работу очень сложно. Дело в сохраняющейся информационной закрытости рынка регистраторов».

В любом случае, чтобы всерьез говорить о качестве услуг, необходимо быть достаточно компетентным специалистом для их сравнения. А сделать это сотрудникам эмитента сложно, если сравнивать не с чем: согласно результатам нашего исследования 45% опрошенных эмитентов в последние 10 лет регистратора не меняли ни разу, хотя периодически об этом задумываются. Поэтому, на наш взгляд, наличие независимого рейтинга, отражающего именно взгляд клиентов на услуги их компаний-регистраторов, не только имеет право на существование, но просто необходим. Эмитентам он поможет сделать наиболее удачный выбор, а регистраторам даст возможность увидеть себя со стороны и, может быть, как-то усовершенствовать свою работу.

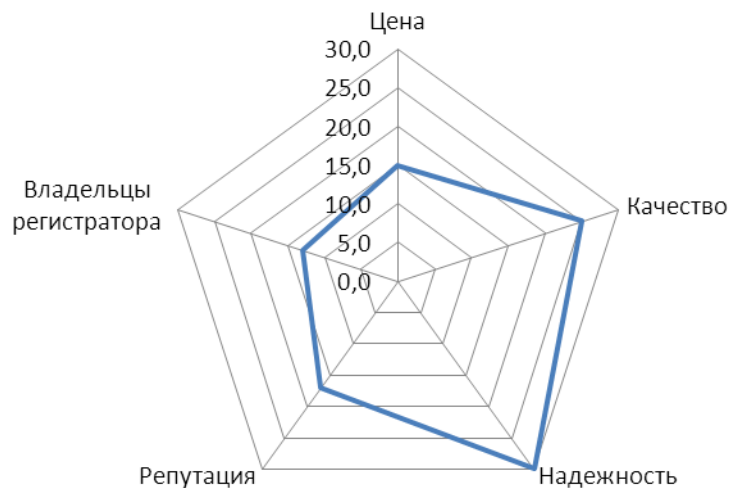
**В рамках первого независимого исследования**, проходившего с января по конец марта 2012 года аналитики PR-агентства «Интерфакс Бизнес Сервис» изучали особенности и оценки восприятия российскими эмитентами качества услуг отечественных компаний-регистраторов. В рамках данного исследования содержательные ответы на вопросы обширной электронной анкеты были получены от представителей 115 российских компаний-эмитентов.

### ***Надежность = Безопасность***

Для получения объективного результата рейтинг проводился на основе международной методологии CSI (Customer Satisfaction Index), используемой для оценки удовлетворенности потребителей в маркетинге и специально адаптированной под данное исследование. По словам Станислава Мартюшева, «любая методология априори является спорной и может вызывать сомнения. Однако использование более простой системы оценки, учитывающей гораздо меньшее число факторов, привело бы к большей субъективности при распределении первых позиций рейтинга. Поэтому при проведении исследования было решено отдать предпочтение CSI».

На первом этапе было проведено глубинное изучение проблемы путем устного опроса 30 эмитентов, по итогам которого удалось сформировать и отранжировать перечень критериев для последующей оценки качества услуг регистраторов. Фактически, на первом этапе были выявлены те непрофессиональные категории, которыми в действительности склонна оперировать целевая аудитория при оценке качества услуг профессиональных регистраторов. А так же выявлены приоритетные категории при выборе регистратора.

## Распределение критериев по степени важности для компаний-пользователей регистраторских услуг, средние значения по всем группам, в %



Источник: исследование IR-агентства «Интерфакс Бизнес Сервис», Март 2012.

Так, по итогам первого этапа было установлено, что при выборе регистратора эмитенты отдают предпочтение надежным (30% респондентов), качественным (25% респондентов) и обладающим незапятнанной репутацией (17% респондентов) регистраторским компаниям. Такой важный параметр как цена, оказался всего лишь на 4-м месте (15%). Пятое почетное место по упоминаемости в качестве критерия выбора заняла категория «владельцы регистратора» - ее назвали 13%.

Примечательно, что под самым важным критерием – надежность – респондентами подразумевался целый спектр понятий:

- отсутствие нарушений и конфликтов с ФСФР РФ;
- информационная безопасность (отсутствие/наличие утечек клиентской информации);
- сохранность собственности (наличие/отсутствие фактов хищений и фактов возмещений эмитенту убытков, качество управления этими рисками);
- неучастие в «корпоративных войнах».

### Полный набор

Так же в ходе опроса были выявлены критерии для оценки отдельных услуг регистраторов, т.е. видение эмитентов какими характеристиками должны обладать предоставляемые регистраторами услуги.

Так, по мнению опрошенных, «ведение реестра» должно исполняться строго в рамках договора. Услуги «обслуживание акционеров» и «проведение операций в реестре» (часто воспринимались респондентами как одна услуга) не ограничиваться только внесением записей в реестр и выдачей информации из реестра по распоряжениям акционеров. Сюда также включались онлайн-обслуживание и др. дополнительные сервисы. Услуга выплаты дивидендов, по мнению респондентов, должна помимо непосредственных выплат дохода включать ведение базы данных выплат и начисление дохода за несколько периодов обслуживания.

Что же касается услуг подготовки и проведения собраний акционеров, то данные услуги должны предусматривать «полный» цикл мероприятий, начиная от рассылки материалов и заканчивая подведением итогов счетной комиссией и оповещением о результатах голосования на собрании.

Все общие и «частные» критерии оценок, как самих регистраторов, так и их услуг, легли в основу специальной электронной анкеты, которую было предложено заполнить 170 компаниям при 115 откликнувшихся эмитентах.

### **Ренкинг регистраторов «глазами» клиентов**

На втором – основном – этапе исследования специалисты IR-агентства «Интерфакс Бизнес Сервис» провели анкетирование и обработали полученные результаты. При этом ключевыми факторами, влияющими на итоговый балл, стали:

- Степень значимости каждого конкретного фактора оценки работы 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 сопоставлять);
- Количество респондентов, поставивших ту или иную оценку по каждому критерию;
- Количество упоминаний той или иной компании в ответах респондентов.

### **Анализ опыта целевой аудитории (115 респондентов, каждому в ходе анкетирования предоставлялась возможность сравнения от 1 до 3 регистраторов)**

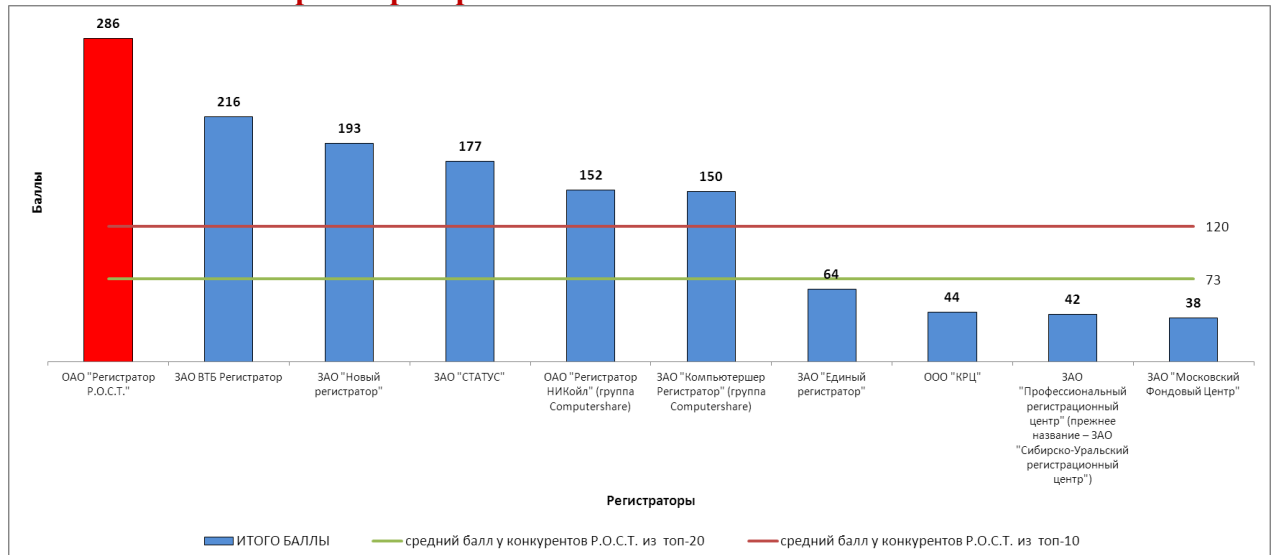


Источник: исследование IR-агентства «Интерфакс Бизнес Сервис», Март 2012.

Так же учитывались конкретные критерии оценки качества, выявленные в ходе первого этапа, а для построения ренкинга использовались оценки тех респондентов, которые являются клиентами оцениваемого регистратора.

В качестве итогового балла регистратора при составлении ренкинга использовалось среднее арифметическое значение итогового балла из всех полученных анкет респондентов.

## Ренкинг компаний-регистраторов – ТОП 10



Источник: исследование IR-агентства «Интерфакс Бизнес Сервис», Март 2012.

Справочно: Итоговый балл по Группе Computershare равен 151 (посчитан как среднеарифметическое между значениями компаний ОАО «Регистратор НИКойл» и ЗАО «Компьютершер»), однако для целей данного исследования компании группы не объединялись, так как респонденты воспринимали их как две самостоятельные компании.

По итогам обработки ответов респондентов безоговорочным лидером по всем критериям стало ОАО «Регистратор Р.О.С.Т.» - 286 баллов и первое место.

На почетном втором месте с 216-ю баллами оказалось ЗАО «ВТБ Регистратор», на третьем – ЗАО «Новый регистратор», набравшее 193 балла.

Последнее 27-е место в ренкинге с 7-ю баллами занял Казанский филиал ООО «Евроазиатский Регистратор».

«Важно понимать, что в основе данного ренкинга лежат не профессиональные характеристики, а оценки конечных потребителей услуг, соотносящиеся с их удовлетворенностью или неудовлетворенностью работой своего регистратора, их мнение о том, какими на самом деле должны быть услуги регистратора. И хотя интерес опрашиваемой аудитории к заявленной тематике исследования оказался довольно высок, анализ опыта работы респондентов с компаниями-регистраторами показал, что участникам исследования довольно сложно было давать объективные оценки в связи с невысоким уровнем осведомленности о содержании и качестве услуг РАЗНЫХ регистраторов. Поэтому можно сделать вывод о том, что в большинстве своем эмитенты вполне удовлетворены оказываемыми им услугами или же считают, что спектр услуг и их характеристики у всех регистраторов находятся примерно на одном уровне, поэтому менять что-либо не имеет особого смысла», - **подвел итоги распределения мест в ренкинге Станислав Мартюшев.**

ЗАО «Интерфакс Бизнес Сервис»

Адрес: 127006, Москва, 1-я Тверская-Ямская ул., д. 2

Тел.: (+7 495) 647-88-50

Факс: (+7 499) 251-09-11

[www.irconsulting.ru](http://www.irconsulting.ru)

Блог ИБС: <http://interfax-bs.blogspot.com>

ИБС в Твиттере: [http://twitter.com/interfax\\_BS](http://twitter.com/interfax_BS)

**ДЛЯ РЕДАКТОРА:**

**Интерфакс Бизнес Сервис (ИБС)** - ведущая российская консалтинговая компания в области отношений с инвесторами (Investor Relations- IR), специализируется на оказании технологических сервисов для связей с инвесторами, подготовке содержания для коммуникаций с инвесторами и оказании консалтинговых услуг в области построения отношений с инвесторами. В течение 2005-2011 годов компания осуществляла консультирование и предоставление IR-сервисов более чем 60 клиентам в России, Украине, Казахстане из более чем 10 отраслей. ИБС является дочерней компанией Международной информационной Группы «Интерфакс» и обладает уникальными возможностями по оказанию услуг в области IR: ресурсами ведущего российского информационного агентства, тесной связью с российскими и международными институциональными и частными инвесторами, опытом работы с эмитентами и инвесторами в разных областях (раскрытие информации, рейтинги, кредитные риски, аналитика) и разных странах СНГ.

Аналитика, публикации по IR и IR-кейсы: <http://www.irconsulting.ru/DocumentList.aspx>

Вебкасты и телефонные конференции: <http://www.irconsulting.ru/WebcastList.aspx>

Сайт раскрытия информации: <http://www.e-disclosure.ru/>