



ЮЖНО-УРАЛЬСКАЯ КОРПОРАЦИЯ ЖИЛИЩНОГО  
СТРОИТЕЛЬСТВА И ИПОТЕКИ

**ЮОУ КЖСИ**

Открытое акционерное общество  
«Южно-Уральская Корпорация жилищного строительства и ипотеки»  
Юридический и почтовый адрес: ул. Кирова, д. 159, офис 1302, г. Челябинск, Россия, 454091  
тел. (351) 779-32-01, 779-32-10, факс (351) 779-32-01  
e-mail: info@ipoteka-74.ru, Internet: www.ipoteka-74.ru

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ОАО «Южно-Уральская Корпорация  
жилищного строительства и ипотеки»

 /Ю.А.Лейвиков/

«23» 06 2014 г.

## КОРПОРАТИВНЫЙ КОДЕКС

**РАЗРАБОТАНО:**


Менеджер по персоналу



// М.В. Степанова

**СОГЛАСОВАНО:**

Заместитель Генерального директора  
по персоналу

 /Е.В. Антонова/

«16» 06 2014г

Заместитель Генерального директора  
по правовым вопросам

 /Д.Ю. Черепанов/

«19» 06 2014 г.

г. Челябинск, 2014 г.

## 1. Общие положения

### 1.1. Определение

**Корпоративный Кодекс** – это свод основных морально-этических и деловых норм, принципов, которыми руководствуются сотрудники ОАО «ЮУ КЖСИ» (Далее Корпорация). Именно на них основывается понимание того, кто мы есть, как нам себя вести, к чему нам следует стремиться. Корпоративный Кодекс выполняет функцию внутреннего организующего начала деятельности и поведения.

### 1.2. Цели и задачи Корпоративного Кодекса

Цель Корпоративного Кодекса – закрепить принятые в ОАО «ЮУ КЖСИ» единые нормы и ключевые принципы деятельности и поведения сотрудников, направленные на повышение стоимости, финансовой стабильности и эффективности.

#### Задачи Корпоративного Кодекса:

- закрепление Миссии, Видения и Корпоративных ценностей Корпорации,
- определение политики и правил взаимодействия Корпорации по отношению к акционерам, инвесторам, клиентам, государственным органам, конкурентам, общественности, средствам массовой информации и т.д.,
- определение порядка принятия решений в сложных этических ситуациях и ситуациях конфликта интересов,
- развитие корпоративной культуры через транслирование ценностей Корпорации всем сотрудникам, ориентация сотрудников на единые корпоративные цели, повышение корпоративной идентичности,
- обеспечение осознания сотрудниками Корпорации персональной ответственности перед партнерами, клиентами и акционерами Корпорации за выполнение своих должностных обязанностей, своей роли в реализации Миссии.

### 1.3. Сфера применения Корпоративного Кодекса

Настоящий Кодекс разработан на основе общепризнанных принципов и норм международного права, законодательства Российской Федерации, правил делового взаимодействия, принятых в мировом сообществе.

В настоящем Кодексе описываются основные принципы взаимодействия руководства и персонала, правила поведения, требования к сотрудникам со стороны ОАО «ЮУ КЖСИ».

Данные правила являются сводом Корпоративных принципов, подтверждающих приверженность Корпорации правилам деловой этики и законности.

Принципы и нормы, изложенные в настоящем Корпоративном Кодексе, обязательны для всех без исключения сотрудников Корпорации, независимо от уровня занимаемой ими должности. Положения Кодекса должны быть приняты всеми сотрудниками как руководство к действию в

повседневной работе. Внутренние процедуры, правила и документы Корпорации должны соответствовать подходам, изложенным в настоящем Кодексе. Они призваны создать механизмы, условия и способы реализации изложенных в настоящем Кодексе принципов.

Принимаемые акционерами и руководством Корпорации решения не должны противоречить провозглашенным настоящим Кодексом правилам. Строгое соблюдение установленных правил и приверженность корпоративным ценностям являются залогом успеха Корпорации и условием для поддержания и развития высоких стандартов деловой этики.

Положения настоящего Кодекса рекомендованы для соблюдения всеми дочерними компаниями.

## **2. Миссия и видение ОАО «ЮУ КЖСИ»**

### **Миссия**

Развитие строительной отрасли Челябинской области, повышение качества строительства, увеличение доступности жилья и ипотечных продуктов для населения Челябинской области.

### **Видение**

**ОАО «Южно-Уральская Корпорация жилищного строительства и ипотеки» (ОАО «ЮУ КЖСИ»)** – универсальный финансово-строительный холдинг. ОАО «ЮУ КЖСИ» создана в 2002 году решением Губернатора и Правительства Челябинской области с целью развития системы ипотечного кредитования региона. Деятельность ОАО «ЮУ КЖСИ» в жилищном строительстве в качестве генерального подрядчика, заказчика-застройщик и инвестора осуществляется в среднем ценовом сегменте и в сегменте эконом-класса. В этом отражается социальная направленность Корпорации и её вклад в реализацию программы по обеспечению доступным и комфортным жильём населения России. Кроме того, эти ценовые сегменты являются массовыми и в них сосредоточена значительная доля покупательского спроса жителей Челябинской области на текущий момент. За время работы Общества в Федеральную систему ипотечного кредитования вовлечено 16 банков, 24 страховые компании, более 50 оценочных организаций и более 300 риэлтерских фирм.

## **3. Цели ОАО «ЮУ КЖСИ»**

Мы нацелены на интенсивное развитие. Мы знаем, что многого достигли, но рассматриваем свои сегодняшние успехи как предпосылку для дальнейшего роста.

Наша цель - постоянное движение в сторону улучшения и оптимизации нашей деятельности для удовлетворения потребностей наших клиентов. Мы ставим перед собой задачу развития нашей Корпорации темпами, превышающими темпы роста строительной отрасли и отдельных ее секторов.

Мы намерены поддерживать высокий уровень прибыли, постоянно повышая стоимость Корпорации. При этом мы понимаем, что необходимым условием достижения цели является повышение эффективности и качества всех бизнес-процессов. Чем быстрее мы развиваемся, тем более высокие требования мы предъявляем к себе.

#### 4. Корпоративные ценности ОАО «ЮУ КЖСИ»

##### 1. Высокий командный дух.

- Мы лояльны к корпорации
- Наши сотрудники эффективно взаимодействуют на всех уровнях
- Мы разделяем принципы, ценности и философию Корпорации

##### 2. Стремление к развитию и самосовершенствованию

- мы развиваем себя - совершенствуем свой бизнес, выполняя поставленные цели
- решая сложные задачи - мы используем свой опыт, проверенные решения и инновации там, где это целесообразно.
- Повышая квалификацию персонала и уровень менеджмента, мы достигаем максимальный результат за минимально возможное время и оптимальный баланс затрат и полученных результатов.

##### 3. Клиентоориентированность

- Мы уважаем наших клиентов, партнёров и сотрудников и создаём условия конструктивного, здорового, делового климата
- Мы строим свои отношения на условиях равноправия, открытости и готовы пожертвовать собственным покоем, удобством, принятым порядком ради большего удовлетворения запросов клиентов;
- Мы развиваем Корпорацию с учетом понимания приоритетов «глазами клиента»;

##### 4. Разделение коммерческих принципов

- Все наши процессы построены так, чтобы максимизировать прибыль в рамках закона, требований рынка и с полным учетом затрат.
- Добиваясь целей мы, проявляем настойчивость, профессионализм и командность.
- Мы сохраняем высокую продуктивность в условиях изменчивости внешнего фактора, постоянной нагрузки, ограничений по ресурсам.

##### 5. Профессионализм

- Мы команда профессионалов, разделяющих общие цели Корпорации и реализующих себя через достижение поставленных целей.
- Наши сотрудники имеют необходимые компетенции и опыт для эффективного решения поставленных задач и реализации стратегических целей Корпорации

- Все наши действия направлены на получение максимального результата и не противоречат закону

## **5. Корпоративные принципы ОАО «ЮУ КЖСИ»**

В своей деятельности мы придерживаемся следующих основополагающих принципов, которые проистекают из нашей системы ценностей:

- Корпорация работает в интересах России как ответственный партнер государства,
- Корпорация выполняет свой долг перед обществом, отчисляя установленные законом налоги в бюджет,
- Корпорация обеспечивает высокое качество своих услуг в сфере жилищного строительства и ипотечного кредитования,
- Корпорация всегда защищает интересы своих акционеров,
- Корпорация - надежный партнер и клиент,
- Корпорация обеспечивает максимальную финансовую эффективность своей деятельности,
- Корпорация участвует в решении проблем регионов, в которых действуют его филиалы,
- В отношениях с клиентами Корпорация обеспечивает соблюдение всех действующих норм и правил относительно качества, стоимости и безопасности предоставляемых услуг и продуктов,
- Корпорация неукоснительно соблюдает конфиденциальность информации о клиентах в рамках, установленных законодательством,
- Корпорация стремится к унификации стандартов работы с клиентами во всех своих филиалах и дополнительных офисах,
- Корпорация обеспечивает наивысшую квалификацию своих сотрудников,
- Корпорация делегирует сотрудникам пропорциональную ответственность по всем направлениям деятельности, что создает условия для оперативного принятия решений,
- Корпорация обеспечивает своим сотрудникам справедливую оплату труда,
- Корпорация делает все возможное для обеспечения социальной защищенности своего персонала.

## **6. Деловая этика и дресс-код ОАО «ЮУ КЖСИ»**

### **Дресс - код Корпорации (требования к внешнему виду сотрудников Корпорации)**

Любые правила относительно внешнего вида сотрудников Корпорации действуют для всех без исключения и в течение всего рабочего времени в будние дни.

Если сотрудник, находясь в отпуске, посетил офис, он не обязан соблюдать эти правила.

Требования к внешнему виду категорий сотрудников, которые находятся в прямом контакте с клиентами Корпорации (встреча клиентов, переговоры на территории офиса):

- сотрудники Управления по работе с заемщиками и залоговыми
- сотрудники Управления ипотеки
- сотрудники ООО Агентство недвижимости «ЮУ КЖСИ»

**Обязательные требования:** светлый/белый верх - темный низ

- ношение «бейджа»
- деловой юбочный/брючный костюм, блуза, юбка, платье делового стиля.
- небольшие украшения
- уложенные волосы
- неброский макияж
- ухоженные руки.

Недопустимы слишком обтягивающие вещи, мини-юбки, глубоко открытые декольте либо плечи, прозрачные ткани, шорты, лосины, джинсы.

Для всех остальных структурных подразделений:

Для женщин:

- деловой юбочный/брючный костюм, блуза, юбка, платье делового стиля.
- небольшие украшения
- уложенные волосы
- неброский макияж
- ухоженные руки;

Для мужчин:

- деловой костюм однотонный либо с неярким узором/ в полоску/клетку
- рубашка однотонная/ легкая полоска/клетка/ неяркий узор
- уложенные волосы
- ухоженные руки.

Цветовая палитра: (однотонный/ в полоску/клетку/ неброский узор) цвет белый, серый, черный, придерживаться строгих цветов, таких как серый, бордовый, зеленый, синий, бежевый.

Недопустимы слишком обтягивающие вещи, мини-юбки, глубоко открытые декольте либо плечи, прозрачные ткани, шорты, лосины, джинсы.

В случае несоответствия внешнего вида сотрудника настоящим правилам сотрудник будет отправлен домой, время его отсутствия не будет оплачено.

\_\_\_\_\_ За соблюдением сотрудниками дресс -кода следит руководитель структурного

подразделения.

Любой руководитель другого структурного подразделения вправе сделать замечание сотруднику о недопустимости внешнего вида.

Заместитель Генерального директора по персоналу имеет право за нарушение дресс -кода отправить домой любого сотрудника Корпорации.

### **Деловая этика Корпорации**

Во взаимодействии с внешним миром Корпорация ориентирована на стремление к общему прогрессу и процветанию, внесению своего вклада в обеспечение продуктивной занятости, в соблюдение прав человека, в образование, экономическое благосостояние и развитие региона, в которых она работает.

Деловая этика ОАО «ЮУ КЖСИ» требует от сотрудников постоянной готовности к соблюдению законов, норм и правил, определяющих деятельность Корпорации.

### **Правила ведения телефонного разговора при обработке вызова**

(Разговор по телефону – это устная реклама компании)

#### **1. Входящий звонок**

1.1. Между поднятием трубки и началом приветствия нужно сделать паузу в две секунды и улыбнуться. Наш голос, интонация и манера речи – первое впечатление о Корпорации.

1.2. Отвечать на вызов нужно после 1-го звонка.

1.3. Далее нужно обязательно дождаться окончания звуковых сигналов, сопровождающих межстанционные соединения, и бодрым голосом произнести стандартное приветствие: «(Наименование подразделения...), (имя...), добрый (утро, день, вечер)!».

с 6-00 до 12-00 часов – утро

с 12-00 до 18-00 часов – день

с 18-00 до 24 часов – вечер

1.4. Если во время разговора необходимо «поставить на удержание» собеседника:

- Попросить собеседника подождать: «Одну минуту, пожалуйста, сейчас я уточню для Вас эту информацию»;

- Включить режим «HOLD» или «R» (в соответствии с моделью телефонного аппарата);

- Возвращаясь к собеседнику после паузы, поблагодарить его за ожидание: «Благодарю за ожидание» и продолжить разговор.

1.5. Если во время разговора с клиентом поступает следующий вызов:

Необходимо попросить клиента подождать: «Прошу прощения, оставайтесь на линии!»;

- Затем удержать поступивший вызов, ответить: «(Наименование подразделения...), (имя...), оставайтесь на линии, пожалуйста!»;
- Вернуться к первому вызову, поблагодарить за ожидание: «Спасибо за ожидание!» продолжить и завершить разговор;
- Снять с удержания ожидающего клиента, поприветствовать его: «Добрый (время суток), спасибо за ожидание, слушаю Вас!», продолжить разговор.

#### 1.6. При переадресации звонка клиента на другого сотрудника:

- Клиенту необходимо сообщить: «Я переключу Вас на (должность...), (имя...), он сможет ответить на Ваш вопрос», перед нажатием кнопки, сообщить: «Я перевожу Вас, пожалуйста, оставайтесь на линии»;
- Дождаться соединения с сотрудником, кратко сообщить причину переключения на сотрудника;
- После этого можно перевести звонок;
- Если соединение по каким-то причинам не произошло, извинитесь и предпримите повторную попытку. В крайнем случае, попросите абонента подождать (не больше 1 минуты!) или перезвонить.
- Если нужный сотрудник отсутствует на месте, следует выразить сожаление в связи с тем, что просьба клиента не может быть выполнена, например: «Сожалею, но в данный момент (должность...) находится вне офиса», далее уточните, когда, куда и кому можно перезвонить для разрешения вопроса.

#### 1.7. Завершение телефонного разговора:

- Фраза: «Спасибо за звонок, всего доброго, до свидания!»
- Если клиент поблагодарил сотрудника, в этом случае можно ответить: «Буду рад(а) ответить на Ваши вопросы, всего доброго, до свидания!», или «Если у Вас возникнут вопросы, пожалуйста, звоните, всего доброго, до свидания!».

#### **Исходящий звонок**

2.1. «Добрый день (время суток), Мария Ивановна! Южно-Уральская Корпорация (имя...)», если не знаете имя собеседника, поинтересуйтесь «Могу ли я узнать, с кем беседую?»

- После произнесения своего имени, сделайте небольшую паузу, 1-2 сек, чтобы клиент смог запомнить ваше имя;
- Сообщите цель звонка;
- Поинтересуйтесь, удобно ли сейчас разговаривать клиенту;
- Делайте паузы для ответов собеседника;
- Держите под руками необходимые документы, ручку и бумагу, чтобы делать записи в процессе переговоров.

#### 2.2. Завершение телефонного разговора:

- Фраза: «Благодарю Вас, всего доброго, до свидания!»



- Если клиент поблагодарил сотрудника, в этом случае можно ответить: «Буду рад(а) ответить на Ваши вопросы, всего доброго, до свидания!», или «Если у Вас возникнут вопросы, пожалуйста, звоните, всего доброго, до свидания!».

### **6.1. Взаимодействие с акционерами (инвесторами)**

Мы несем ответственность перед акционерами Корпорации. Наша цель – максимизация стоимости Корпорации и получаемой прибыли. Мы принимаем на себя обязательство развивать и совершенствовать бизнес во имя достижения этой цели.

Постоянно улучшая эффективность своей работы, мы создаем благоприятные условия для дополнительных инвестиций. Своей работой мы стремимся соответствовать и превосходить ожидания наших собственников.

Мы придаем большое значение доверию со стороны инвесторов и делаем все возможное для его укрепления.

Поэтому мы принимаем на себя следующие обязательства:

- неукоснительно соблюдать и защищать интересы акционеров и инвесторов;
- уважать и обеспечивать равные права всех акционеров;
- строго придерживаться принципов и стандартов корпоративного управления;
- обеспечивать профессиональный и качественный менеджмент, чтобы гарантировать справедливую и конкурентоспособную прибыль на капитал акционеров и инвесторов;
- обеспечивать открытый и своевременный доступ к информации, ограниченный только рамками закона и условиями конкуренции;
- повышать наглядность и доступность информации на основе улучшения качества учета и отчетности.

### **6.2. Взаимодействие с клиентами**

ОАО «ЮУ КЖСИ» - универсальный финансово-строительный холдинг, предоставляющий комплекс услуг в сфере жилищного строительства и ипотечного кредитования крупным компаниям, предприятиям малого и среднего бизнеса, физическим лицам.

Клиенты составляют основу бизнеса, от максимального удовлетворения их потребностей зависит успех всей деятельности Корпорации. Мы стремимся к наивысшим стандартам обслуживания, защищаем интересы каждого клиента. Потребности клиента – главный закон для Корпорации и его сотрудников. Единственное исключение из этого правила – противоречие требований клиента действующему законодательству и правилам, регламентирующим деятельность.

Мы заинтересованы в установлении долгосрочных партнерских взаимоотношений с клиентами и всемерно способствуем их развитию.

Мы стремимся к гласности во взаимоотношениях с клиентами и предоставлению им полной и достоверной информации о своих услугах и продуктах.

Уважая интересы наших клиентов, мы стремимся к минимизации любых рисков. Главное для нас — доверие клиентов и деловых партнеров.

Мы постоянно работаем над совершенствованием системы обслуживания клиентов, разрабатываем и внедряем в жизнь новые прогрессивные формы ипотечных услуг, услуг, связанных со строительством жилья.

Мы стремимся к расширению возможностей клиентов и созданию максимально удобных для них условий обслуживания. Мы намерены сделать свои услуги доступными для большинства наших потенциальных клиентов, поэтому расширение сети филиалов и дополнительных офисов — одно из ведущих направлений работы.

Мы уважаем достоинство наших клиентов и принимаем на себя следующие обязательства перед ними:

- обеспечивать своих клиентов услугами, связанными с ипотечным кредитованием и жилищным строительством высшего качества в соответствии с их требованиями;

- обходиться со своими клиентами честно во всех аспектах своей коммерческой деятельности;

- создавать равные условия для всех наших клиентов;

гарантировать уважение человеческого достоинства в реализации наших услуг, маркетинге, рекламе;

- своевременно и внимательно рассматривать возможные затруднения в работе с клиентами, конструктивно и своевременно разрешать претензии.

В случае возникновения конфликта интересов мы считаем своей обязанностью сделать все возможное для разрешения спорных ситуаций максимально конструктивным образом.

### **6.3. Взаимодействие с сотрудниками**

Корпорация рассматривает персонал как ключевой, универсальный, стратегический ресурс, способный обеспечить ему долгосрочные конкурентные преимущества и достижение лидерских позиций на рынке финансовых услуг.

Корпорация ценит свой персонал за компетентность и профессионализм, знания и опыт, талант, инициативность и нацеленность на успех, корпоративную сплоченность и динамичность, порядочность и дисциплинированность. Именно эти качества сотрудников обеспечивают стабильное положение ОАО «ЮУ КЖСИ» на рынке ипотечно-жилищных услуг, развитие его технологического, кадрового и инновационного потенциала.

Руководство Корпорации считает, что равные для всех возможности в экономическом, социальном плане и в получении образования являются необходимым условием для процветания

Корпорации, для уважения человеческого достоинства и повышения благосостояния сотрудников. Дискриминация, создание нетерпимой обстановки в отношении сотрудников Корпорации или лиц, вступивших в деловые контакты с ним, является нарушением норм деловой этики и поведения ОАО «ЮУ КЖСИ».

Нетерпимой обстановкой мы считаем ситуацию, в которой к определенному лицу в той или иной форме проявляется неприязнь на основании его расы, религии, пола, возраста, гражданства, физических недостатков или таковых же признаков у его родственников или друзей. Созданием нетерпимой обстановки считается любая форма неуважительного поведения, унижающая человеческое достоинство.

На всех сотрудников распространяется принцип предоставления Корпорацией равных возможностей, которые зависят только от их профессионализма и личного потенциала, в области поиска, найма, назначения, продвижения по службе, перемещения в должности, перевода на другое место работы, обращения с сотрудниками, ставок заработной платы или других видов вознаграждения, отбора для профессионального обучения или увольнений.

Основными критериями для назначения сотрудников Корпорации на вышестоящие должности являются их конкретные достижения и способности. Каждый сотрудник имеет право выставить свою кандидатуру на имеющиеся в Корпорации вакансии, получив всю необходимую для этого информацию у сотрудников управления по персоналу.

Корпорация строит отношения со своими сотрудниками на принципах долгосрочного сотрудничества, взаимного уважения и неукоснительного исполнения взаимных обязательств. Всеми своими действиями сотрудники Корпорации должны показывать и подтверждать свое уважение друг к другу и тому вкладу, который каждый вносит в общее дело. Уважая чувство собственного достоинства друг друга, сотрудники Корпорации не позволяют себе грубость и хамство, какой бы критичной ни была ситуация.

Нарушение моральных и деловых норм поведения является нетерпимым.

В ОАО «ЮУ КЖСИ» приняты единые стандарты общения с внешними и «внутренними» клиентами. Каждый коллега считается «внутренним» клиентом и общение с ним требует не меньшего профессионализма, корректности и заинтересованности, чем общение с внешними клиентами.

Доброжелательность, открытость и взаимное уважение сотрудников помогают клиентам составить благоприятное впечатление о Корпорации в целом.

В общении сотрудники и руководители ОАО «ЮУ КЖСИ» придерживаются принципа субординации: взаимодействие с вышестоящим руководством осуществляется, как правило, через непосредственного руководителя.

Поддержка и поощрение руководителем изобретательности и разумной инициативности своих подчиненных при выполнении обычных функций, а также при решении нестандартных задач, - еще один принцип, принятый в работе Корпорации.

Корпорация принимает меры, направленные на охрану здоровья, труда и обеспечение безопасности сотрудников Корпорации, создавая все необходимые условия для их профессионального роста и повышения социального благополучия.

Корпорация последовательно стремится к тому, чтобы обеспечить:

- безопасную и эргономичную организацию всех рабочих мест;
- необходимые санитарно-гигиенические и бытовые условия труда.

ОАО «ЮУ КЖСИ» приветствует активное участие сотрудников в жизни Корпорации, что способствует развитию корпоративной культуры и внутреннего сотрудничества, по достоинству оценивает и всячески поощряет любые идеи сотрудников, реализация которых может быть важна для развития бизнеса.

#### **6.4. Взаимодействие с конкурентами**

Мы уважаем физические и интеллектуальные права на собственность конкурентов, избегаем применения незаконных методов воздействия на них, в т.ч. и добывания коммерческой информации нечестными, нелегальными или неэтичными средствами.

Мы считаем для себя обязательным соблюдение антимонопольного законодательства и законов конкуренции во имя достижения технического прогресса для всеобщего блага.

Поэтому мы принимаем на себя следующие обязательства:

- благоприятствовать развитию открытых рынков для торговли и инвестирования;
- способствовать такому конкурентному поведению, которое выгодно в социальном и экологическом плане и при котором демонстрируется взаимное уважение между конкурентами;
- соблюдать правила честной конкурентной борьбы с другими профессиональными участниками рынка;
- избегать недобросовестных соглашений с конкурентами о ценовой политике, сговоров о предложении цен на торгах, распределения рынка и клиентов;
- избегать обмена информацией о планах в области маркетинга;
- участвовать в собраниях только законных отраслевых союзов и профессиональных объединений;
- в ходе официальных встреч не принимать участия в обсуждении ценообразования конкурирующих предприятий и других аналогичных вопросов.