

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.